

Processo n.º 1984/2025

Sentença n.º 427/2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos, representada pela sua mandatária Dra. ----, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Entre as partes foi celebrado um contrato híbrido de compra e venda e prestação de serviços para um fim não profissional do consumidor;

II. O referido contrato foi celebrado através de uma chamada telefónica, pelo que consubstancia um contrato celebrado à distância para efeitos do artigo 3.º, h) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro;

III. Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, estabelece-se no seu n.º 1 que o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias. O prazo começa a contar-se, quando esteja em causa um contrato de compra e venda, “do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens” (cf. artigo 10.º, n.º 1, al. b) do referido diploma);

IV. Tendo recebido o material didático no dia 10.04.2025, a contagem iniciou-se no dia 11.04.2025 por determinação do artigo 279.º, al. b) do Código Civil, pelo que à data de 21.05.2025 quando o consumidor procurou exercer o direito de livre resolução, o mesmo já tinha caducado;

V. A questão da admissibilidade da reconvenção em sede de arbitragem de consumo apresenta-se como controversa, não existindo uma resposta totalmente unívoca quanto à mesma. Contudo, a criação dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo rege-se por princípios próprios como seja o princípio da unidirecionalidade (cf. artigo 2.º,

n.º 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro¹). Por outro lado, o mesmo artigo 2.º, n.º al. d) dispõe que estão excluídos do âmbito desta lei “[o]s litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores”, neste sentido, parece ser de rejeitar a admissibilidade de um pedido reconvenicional, na medida em que configuraria uma perversão da lógica do sistema, ao permitir que a Reclamada utilizasse o mecanismo contra o próprio Reclamante.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante que celebrou um contrato com a Reclamada no dia 02.04.2025 para a aquisição de material didático relativo a um curso de locução. Após completar o curso de locução teria acesso a um curso de inglês. O curso tinha o custo total de 2.917,47 € (dois mil novecentos e dezassete euros e quarenta e sete cêntimos), dos quais o reclamante liquidou inicialmente 480 € (quatrocentos e oitenta euros) sendo o remanescente a liquidar em dezasseis prestações mensais de 152,34 € (cento e cinquenta e dois euros e trinta e quatro cêntimos).

Alega, contudo, que depois da primeira aula percebeu que o curso não correspondia às suas expectativas. Nesse sentido, no dia 21.05.2025 informou a Reclamada que pretendia desvincular-se do curso, alegando além da insatisfação que não tinha as condições financeiras para fazer face a tal contrato.

Não tendo chegado a acordo, peticiona ao Tribunal a resolução do contrato.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que não está em causa um contrato de prestação de serviços, mas de compra e venda de material didático, ao qual está acoplado um serviço de apoio e acompanhamento na componente formativa dos cursos. Além do mais, destaca que o contrato foi celebrado livremente pelo consumidor, o qual só veio exercer de forma extemporânea o seu direito de arrependimento, dado que já

¹ Que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio.

tenham decorrido mais de quatorze dias. Assim, peticiona a sua absolvição do pedido e deduz pedido reconvenicional nos seguintes termos: (i) que seja reconhecido à Reclamada o direito a receber os valores em dívida decorrentes do contrato celebrado entre as partes, condenando o Reclamante no pagamento das prestações já vencidas no montante total de € 761,70 (setecentos e sessenta e um euros e setenta cêntimos), acrescidas dos respetivos juros de mora à taxa legal desde o vencimento de cada uma das prestações em atraso até efetivo e integral pagamento; e (ii) que o Reclamante seja condenado ao pagamento integral das prestações vincendas no montante de € 1.675,77 (mil, seiscentos e setenta e cinco euros e setenta e sete cêntimos).

Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma pessoa coletiva que se dedica à comercialização de materiais didáticos bem como formação e cursos profissionais, incluindo, mas não só, a preparação, produção, compra e venda de materiais didáticos em suporte físico e digital, relacionados ou não com a prestação de serviços de formação e cursos profissionais;
- b) O Reclamante viu o anúncio do curso na rede social Instagram, deixou os seus contactos e foi posteriormente contactado pela Reclamada;
- c) O Reclamante celebrou um contrato com a Reclamada no dia 02.04.2025 para a aquisição de material didático relativo a um curso de locução;

- d) Na cláusula 14 do contrato pode ler-se “18.- Nos termos da legislação em vigor, o Cliente poderá resolver livremente o presente Contrato, sem necessidade de justificar o motivo, no prazo de 14 (catorze) dias, contados da data da assinatura deste Contrato a contar desde o dia em que o Cliente adquira a posse física do material, ou a posse física do último material didático, se forem vários e entregues separadamente, através do envio de carta registada com aviso de receção, endereçada à Einstein Training e remetida para a morada da sede indicada neste Contrato. O modelo de formulário do exercício do direito à livre resolução bem como a respetiva informação sobre o mesmo constam do regulamento interno que faz parte integrante do presente contrato, e do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (que regula a disciplina dos Contratos celebrados à distância e Fora do estabelecimento comercial)”;
- e) No dia 04.04.2025, o Reclamante recebeu uma chamada de seguimento em que lhe foi, uma vez mais, comunicada a existência de um direito de arrependimento a exercer no prazo de catorze dias (cf. gravação da chamada telefónica junta aos autos, minuto 3:21);
- f) Quando questionado sobre se tinha percebido a questão do direito de arrependimento, o Reclamante pediu que lhe fosse explicado novamente e após a explicação aquiesceu, dizendo “ok, tá bom” [sic];
- g) O Reclamante recebeu mais duas chamadas da Reclamada;
- h) Após completar o curso de locução teria acesso a um curso de inglês;
- i) O curso tinha o custo total de 2.917,47 € (dois mil novecentos e dezassete euros e quarenta e sete cêntimos), dos quais o reclamante liquidou inicialmente 480 € (quatrocentos e oitenta euros) sendo o remanescente a liquidar em dezasseis prestações mensais de 152,34 € (cento e cinquenta e dois euros e trinta e quatro cêntimos);
- j) A primeira prestação foi debitada em 05.05.2025;
- k) O Reclamante apenas liquidou uma mensalidade e fê-lo em duas vezes;

- l) O Reclamante recebeu o microfone no dia 10.04.2025;
- m) O Reclamante recebeu os seus dados de acesso à plataforma e-learning;
- n) Após o decurso do prazo dos catorze dias os materiais constantes na plataforma e-learning podem ser objetos download pelos formandos;
- o) O Reclamante assistiu a uma aula;
- p) No dia 21.05.2025 o Reclamante informou a Reclamada que pretendia desvincular-se do curso, alegando além da insatisfação que não tinha as condições financeiras para fazer face a tal contrato;
- q) O Reclamante mantém o acesso à plataforma.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como pelas declarações da Reclamante em sede de audiência de discussão e julgamento. Além disso, foi considerado o testemunho de ---, arrolada pela Reclamada em virtude das funções que desempenha, ou seja, é responsável pelo departamento tutorial que acompanha os formandos quando ingressam, bem como também desempenha funções no departamento de qualidade.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência e atendeu aos elementos juntos aos autos.

Neste contexto, em sede de audiência, o Tribunal concedeu à Reclamada um prazo suplementar para a junção da gravação da conversa telefónica onde, entre outros aspetos,

foi reiterado inequivocamente ao Reclamante a existência do período de arrependimento de catorze dias. A concessão de prazo para a junção deste elemento justifica-se dado que estamos perante meios de prova que se revelam essenciais à descoberta da verdade material e resolução do litígio.

De acordo com as regras gerais do ónus da prova estabelecidas no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil (CC), “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste sentido, o Reclamante demonstrou a celebração do contrato, bem como o facto de ter solicitado a sua desvinculação do mesmo no dia 21.05.2025.

A Reclamada, por seu turno, demonstrou que cumpriu o dever de comunicação e de informação quanto às cláusulas do contrato, entre as quais o direito de arrependimento legalmente consagrado e a exercer no prazo de catorze dias. Por outro lado, demonstrou que cumpriu todas as obrigações que sobre si recaíam, designadamente: o envio dos materiais para a morada disponibilizada, a entrega das credenciais de acesso à plataforma de e-learning, o acompanhamento por via telefónica. Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. 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 – LDC), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Antes de avançar para a análise do mérito da causa, importa analisar a admissibilidade do pedido reconvenicional deduzido nos presentes autos. A questão da admissibilidade da reconvenção em sede de arbitragem de consumo apresenta-se como controversa, não existindo uma resposta totalmente unívoca quanto à mesma. Nos termos do Regulamento Uniformizado deste Centro Arbitral, a questão não é diretamente regulada; a Lei da Arbitragem Voluntária² (LAV), no seu artigo 33.º, n.º 4, determina que o demandado pode deduzir reconvenção desde que abrangida pela convenção de arbitragem.

Contudo, no litígio em apreço não estamos perante uma arbitragem puramente voluntária que tem na sua génese uma convenção de arbitragem celebrada entre as partes. Com efeito, estamos perante um mecanismo arbitral híbrido, cujo início é voluntário para o consumidor e, desde que preenchidos os requisitos do artigo 14.º, n.º 2 da LDC, se apresenta como necessário, ou seja, legalmente imposto, para o profissional.

Neste sentido, não existe na génese deste processo de arbitragem uma convenção celebrada pelas partes, o que impede a aplicação *tout court* daquele preceito da LAV. Ademais, a criação dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo apresenta peculiaridades e rege-se por princípios próprios, como seja o princípio da unidirecionalidade. De acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro³, os mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo junto das entidades competentes para tal são iniciados exclusivamente pelos consumidores. Por outro lado, o mesmo artigo 2.º, n.º al. d) dispõe que estão excluídos do âmbito desta lei “[o]s litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores”.

² Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro – LAV.

³ Que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio.

Essa norma foi também vertida nos Regulamentos Harmonizados dos centros de consumo, designadamente, e no que ao caso respeita, no artigo 7.º do Regulamento do presente centro arbitral, onde se dispõe que “[a] reclamação é o meio pelo qual um consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo” [destaque nosso].

Neste sentido, é de rejeitar a admissibilidade de um pedido reconvenicional, na medida em que configuraria uma perversão da lógica do sistema, ao permitir que a Reclamada utilizasse o mecanismo contra o próprio Reclamante. Tem sido este o sentido dominante na jurisprudência dos tribunais arbitrais de consumo e não se vê motivo para divergir da mesma, razão pela qual o presente Tribunal não se declara competente para conhecer do pedido reconvenicional deduzido em virtude da conjugação do artigo 2.º n.º e n.º 2, al.d) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, em conjugação com o artigo 7.º do Regulamento Harmonizado do CACCL e do artigo 33.º, n.º 4 da LAV. Declara-se, portanto, o presente Tribunal incompetente para conhecer do pedido reconvenicional.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato híbrido que combina a compra e venda de material didático com a prestação de serviços de acompanhamento da formação, a qual se desenrola através de sessões síncronas e assíncronas. Importa qualificar, para efeitos de competência do presente Tribunal, se estamos perante uma relação de consumo. Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de transporte aéreo com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho⁴ (LDC), artigo 2.º se considera “consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de

⁴ Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

benefícios”. Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa analisar a questão que o presente litígio encerra: determinar se o Reclamantes tem direito à livre resolução do contrato nos termos por si peticionados.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

O presente contrato consubstancia um contrato celebrado à distância. Com efeito, de acordo com o artigo 3.º, h) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, teremos um contrato celebrado à distância, no que ao âmbito deste diploma respeita, quando seja “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”. Esta foi a situação dos presentes autos, pois o Reclamante viu o anúncio do curso na rede social Instagram, deixou os seus contactos e foi posteriormente contactado pela Reclamada, tendo sido através de chamada telefónica celebrado um contrato no dia 02.04.2025 para a aquisição de material didático relativo a um curso de locução e prestação dos serviços de acompanhamento respetivos.

Em virtude da submissão deste contrato ao âmbito do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a Reclamada fica vinculada a um conjunto de deveres de informação pré-contratuais, designadamente os previstos no artigo 4.º, os quais demonstrou terem sido cumpridos. Por outro lado, também no domínio da forma do contrato (cf. artigo 5.º, *máxime* n.º 8) também se apresentam cumpridos, não tendo sido preterido nenhuma formalidade legalmente imposta.

Cumpra agora apreciar a questão do exercício do direito de arrependimento. Nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, estabelece-se no seu n.º 1 que o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias. O prazo começa a contar-se em momento distintos em virtude do tipo contratual em causa, pelo que contemplando também este contrato uma compra e venda, atende-se ao prazo legalmente previsto para essas situações. Deste modo, o prazo começa a contar-se do “dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens” (cf. artigo 10.º, n.º 1, al. b) do referido diploma).

Estamos, neste contexto, perante um direito imperativo (cf. artigo 29.º do referido diploma) da Reclamante e de exercício livre de justificações: funciona precisamente como um período em que o consumidor pode repensar a sua decisão e arrepender-se da mesma, resolvendo o contrato.

Tendo recebido o material didático no dia 10.04.2025, a contagem iniciou-se no dia 11.04.2025 por determinação do artigo 279.º, al. b) do CC, pelo que à data de 21.05.2025 quando o consumidor procurou exercer o direito de livre resolução, o mesmo já tinha caducado (cf. artigo 298.º, n.º 2 CC), não sendo tempestivo o seu exercício.

Assim, e sem necessidade de mais considerações, verifica-se a improcedência do direito que o Reclamante vem agora alegar.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 2.917,47 € (dois mil novecentos e dezassete euros e quarenta e sete cêntimos) que corresponde ao pedido dos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de outubro de 2025

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)