

Processo nº 3933/2025

Sentença Nº 081/ 2026

SUMÁRIO:

A resolução de um contrato de prestação de serviços de condução com fundamento num comportamento culposo de um dos instrutores da entidade demandada, pressupõe a prova desse comportamento e que este, pela sua gravidade, justifique a resolução. Tendo apenas ficado provado que o demandante comunicou à entidade demandada que não ia frequentar mais as aulas de condução contratadas, não se verificam os pressupostos para a resolução do contrato.

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

Reclamante: ----, com identificação nos autos,
e

Reclamada: - ----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou a Reclamada o serviço de aulas praticas de condução e o respetivo exame pratico. Que denunciou o contrato antes da sua conclusao por motivos imputaveis a escola/instrutor das aulas praticas. Pede, a final, o reembolso do preço do serviço. Indica, como valor, € 599,00.

A Reclamada contestou, reconhecendo que a Reclamante se inscreveu na escola da Reclamada com vista a obter a carta de condução. Que a Reclamante completou toda a formação teorica, usufruiu de 17 aulas praticas, ficando por usufruir de 15 aulas. Que desconhece o motivo pelo qual a Reclamante deixou de frequentar as aulas praticas e que nada lhe foi comunicado a data em que tera tomado tal decisao. Que impugna qualquer assedio moral, agressividade ou comentarios ofensivos do seu instrutor de condução. Que, em todo o caso e nao reconhecendo qualquer atuação culposa da sua parte, tem disponibilidade para tentar chegar a um acordo com a Reclamante. Conclui, a final, pela absolvição da Reclamada do pedido e, subsidiariamente, pela homologação de eventual acordo que venha a ser alcançado com a Reclamante.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevância para a decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que presta o serviço de escola de condução (cf. doc. juntos a fls. 3, 4 e 5);
2. A 2 de janeiro de 2024, a Reclamante adquiriu à Reclamada, por € 599,00 a inscrição para a frequência de 32 aulas práticas de condução, exame teórico e exame prático de condução (cf. doc. juntos a fl. 3, 4 e 5 e declarações da Reclamante);
3. A Reclamante fez o exame teórico de condução (cf. declarações da Reclamante);
4. A Reclamante frequentou 17 das 32 aulas práticas de condução contratadas (cf. declarações da Reclamante e do legal representante da Reclamada);
5. A Reclamante frequentou as 17 aulas práticas de condução com o mesmo instrutor (cf. declarações da Reclamante);
6. Vários meses após ter frequentado a última prática de condução, em data concretamente não acordada, a Reclamante informou a Reclamada que decidiu não frequentar mais aulas práticas de condução (cf. doc. junto a fl. 6 e declarações da Reclamante);
7. A 20 de junho de 2025, a Reclamante enviou um *email* à Reclamada a solicitar o reembolso integral das aulas (cf. doc. junto a fl. 7);
8. A 18 de agosto de 2025, a Reclamante apresentou uma reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fl. 11);
9. A 21 de agosto de 2025, a Reclamante apresentou uma nova reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fl. 13-14);
10. A 14 de outubro de 2025, a Reclamante apresentou uma terceira reclamação no Livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. junto a fl. 13-14).

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que, durante uma aula prática de condução da Reclamante, o instrutor da Reclamada tivesse estado em discussão em alta-voz com a sua mulher;
- B. Que, durante uma aula prática de condução da Reclamante, o instrutor da Reclamada tivesse feito comentários ofensivos a Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, a luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do onus da prova. Antes de mais, os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foram solicitados esclarecimentos a Reclamante. Esclareceu a mesma que adquiriu a Reclamada, por € 599,00, o direito de frequência de aulas práticas, exame teórico e exame prático de condução. Que fez o exame teórico de condução e que frequentou 17 das 32 aulas práticas de condução contratadas. Que o instrutor de mencionadas aulas foi sempre o mesmo. Que era péssimo e abusivo. Concretamente, que passou uma aula de condução inteira a discutir em alta voz com a mulher e que disse a Reclamante que, estando esta a tirar a carta de condução gravida, poderia sofrer um aborto espontâneo a conduzir. Que denunciou o contrato com esses fundamentos, que comunicou a Reclamada por WhatsApp. Que pediu a Reclamada o reembolso integral do preço das aulas práticas mas sem sucesso.

Quanto aos factos não provados, o Tribunal não considerou suficiente, perante as diferentes versões apresentadas pela Parte, as meras declarações da Reclamante para dar como provado o que e que alegadamente terá acontecido nas aulas práticas de condução frequentadas pela Reclamante e que será sido, segundo a mesma, praticado por um dos instrutores da Reclamante. Tão-pouco considerou o Tribunal credível, conforme revelam as regras da experiência que, sendo o instrutor da Reclamada alegadamente péssimo e abusivo, a Reclamada tenha frequentado 17 aulas de condução com o mesmo instrutor, nem que, atenta a gravidade dos factos imputados ao mencionado instrutor, a Reclamada apenas o tenha reportado vários meses após a frequência da última aula prática. No entender do Tribunal, impunha-se prova adicional que permitisse ao Tribunal concluir pela ocorrência dos factos alegados pela Reclamante e que a mesma foi reportada após a sua ocorrência.

Termos em que respondeu o Tribunal a matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. 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), bem como dos artigos 5.º e 6.º do Regulamento do CACCL. Trata-se de um conflito de consumo, tal como definido no artigo 4.º do Regulamento do CACCL, e de reduzido valor económico, conforme resulta do pedido da Reclamante.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

**

A Reclamante contratou a Reclamada uma prestação de serviços com vista a obtenção de licença de condução.

A questão a resolver nestes autos consiste em saber se a Reclamante tem, ou não, o direito ao reembolso integral das aulas contratadas a Reclamada e não frequentadas pela primeira, com fundamento na “denúncia” do contrato efetuada por alegados comportamentos imputáveis a escola/instrutor de condução da Reclamada. Ou seja, em nosso entender, a resolução do contrato com fundamento no incumprimento culposos da Reclamada.

Compulsada a matéria de facto, apenas ficou provado que a Reclamante - credora da prestação - comunicou a Reclamada que não ia frequentar mais as aulas de condução contratadas. Contudo, não ficou provado que tal decisão tivesse resultado de um comportamento culposos de um dos instrutores da Reclamada, nem que o mesmo, pela sua gravidade, fundamentasse a resolução unilateral do contrato. Quanto a isto, faz-se notar, por um lado, que a Reclamante frequentou 17 aulas práticas com um instrutor que alegou ser péssimo e abusivo e que, conforme e do conhecimento público, as escolas de condução têm mais do que um instrutor, sendo, por via de regra, permitido aos alunos a troca de instrutor, na eventualidade de não estarem satisfeitos com o serviço prestado.

Nestes termos, tem-se por improcedente a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se a reclamação o valor de € 599,00 (quinhentos e noventa e nove euros), o valor indicado pelo Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 6 de março de 2026.

O Juiz Árbitro,
(Tiago Soares da Fonseca)