

SENTENÇA n.º 139/2026

Processo n.º 3978/2025

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 e pelo contrato realizado.
3. Nas vendas à distância o legislador permite que haja livre resolução em 14 dias a contar do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços.
4. O prestador tem de informar previamente todas as condições de contratação e neste caso consta do boletim de matrícula o prazo de desistência, que se não for cumprido não permite qualquer devolução.

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 10 de março de 2026, 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.

Deixa-se o mesmo:

«Venho apresentar reclamação contra a ----, relativa ao Curso Técnico de Reabilitação e Fisioterapia (formação online). Matriculei-me no dia 15 de setembro de 2025, tendo o curso iniciado no dia 29 de setembro de 2025. Por mo vos profissionais imprevistos, informei a escola, por escrito e dentro do prazo legal, da minha intenção de exercer o direito de livre resolução, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, solicitando o reembolso integral do montante pago (850 €). A escola recusou o pedido, alegando que o prazo de 14 dias úteis se conta a par r da matrícula e não do início da formação, o que contraria o ar go 10.º, n.º 1, alínea b) do referido diploma, que estabelece que, tratando-se de uma prestação de serviços, o prazo deve contar a par r do início da execução do contrato, ou seja, do início do curso. Esta cláusula é abusiva e nula, nos termos do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 446/85, por restringir direitos legalmente garantidos ao consumidor. Consultei um advogado, que confirmou a ilegalidade da cláusula invocada pela ---- e recomendou a apresentação desta reclamação junto do CNIACC, de modo a garantir o cumprimento da legislação de defesa do consumidor. Acrescento que, antes da presente reclamação, enviei um e-mail formal à ---- em 10 de outubro, concedendo um prazo de 5 dias úteis para a restituição voluntária do valor pago. Até à data, a escola não respondeu nem acusou receção da comunicação. Assim, solicito a intervenção do CNIACC para determinar o reembolso integral do valor de 850 €, reconhecendo o meu direito à resolução do contrato e no ficando a entidade a cessar a utilização de cláusulas contrárias à lei»

A Reclamada apresentou contestação que pode ser consultada, mas que genericamente alude para a impugnação dos factos apresentados na reclamação.

Confirmando que a 15.09.2025 a reclamante acedeu voluntariamente a inscrever-se no curso de Técnico Auxiliar de Reabilitação e Fisioterapia, cuja formação seria lecionada por modo B-Learning.

Existiram diversos contactos e comunicações pré-existentes e foi toda a informação explicitada e entregue para a formação do contrato entregue e enviada à reclamante incluindo o valor da formação, que foi pago de uma só vez pela própria.

Desta feita entende que toda a discussão pré contratual foi dada e informada por escrito, tendo a mesma cabal conhecimento do conteúdo das cláusulas contratuais constantes do Boletim de Matrícula que lhe foi enviada por email. Sabia a reclamante que com a assinatura do mesmo este Boletim entrava imediatamente em vigor sendo posteriormente celebrado contrato de formação no primeiro dia de formação.

No email de 12.10.2025 pretendeu exercer o direito de resolução usando da faculdade contratual concedida no Boletim de Matrícula outorgado, ainda que seja feita menção aos 14 dias uteis e não aos 14 dias corridos (do DL 24/2014) misturando aspetos contratuais e da lei.

Sublinha a Reclamada na contestação além do constante do contrato ainda a disposição legal invocada, pelo que de acordo com a informação pré-contratual a contar de 15.09.2025 o prazo final seria de 03.10.2025 e mesmo pela lei seria a 29.09.2025.

A Reclamante lançou mão da resolução do contrato por email a 12.10.2025, sendo por isso notória a extemporaneidade do exercício do seu direito de resolução.

Acrescentam ainda que a 23.09.2025 foram dados os acessos ao Moodle, plataforma onde decorreria a formação e onde estariam depositados os textos de apoio à formação e avaliações. Também nessa data foi lido e aceite as

condições constantes do contrato de formação podendo considerar-se essa data como o início da execução do contrato, onde a mesma aderiu, e visualizou conteúdo formativo. E usando mesmo o diploma legal que a Reclamante invoca no seu pedido, o prazo teria assim terminado a 07.10.2025, pelo que não assiste qualquer razão à reclamante.

Termos em que devem os autos ser arquivados por falta de fundamento.

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 **€850** (oitocentos e cinquenta euros).

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, representadas pelos seus mandatários, e uma testemunha, conforme indicação nos autos.

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.

Sempre se deve sublinhar na competência deste tribunal e conforme é apresentado no pedido, que foi esclarecido em tribunal que a menção ao CNIACC era um lapso de escrita no pedido, cabendo a competência territorial para a apreciação deste pedido a este tribunal uma vez que se trata de uma venda à distância.

Contudo e em sede arbitral não é possível requerer um pedido de ação inibitória, que possa este tribunal apreciar nos termos do Decreto-Lei n.º 446/850 com as devidas alterações, relativo às cláusulas contratuais gerais, pois a competência para a essa apreciação, nos termos do art. 28.º é do tribunal competente e da comarca do local principal do demandado.

Como explicará em sede de questão de Direito, o Boletim de Matrícula em apreço tem até um regime mais favorável ao consumidor quando permite a desistência em 14 dias úteis, e não em 14 dias seguidos como resulta da lei das vendas à distância.

A discussão sobre o início da contagem do prazo nos termos do artigo em causa não restringe o direito legalmente existente ao consumidor.

Deve ser o consumidor diligente para decidir quando e em que termos pretende realizar um contrato, pagá-lo e rescindi-lo, e admitindo que não tenha a devida informação recusar-se a fazê-lo.

Aceitando-o aplica-se o contrato realizado, a menos que o tribunal judicial declarasse a nulidade das cláusulas do mesmo, o que este tribunal e a título inibitório não pode apreciar nem decidir.

Em sede de arbitragem pode apreciar-se o contrato e a legalidade do que foi informado e prestado ao consumidor, no caso em concreto.

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 de facto

7.1. Dos fundamentos tidos como provados:

- a. A reclamante celebrou um contrato de formação, intitulado de “Boletim de Matrícula” com a Reclamada
- b. A 15.09.2025, para a realização de um curso de Fisioterapia e Reabilitação melhor identificada nos autos,
- c. E com o custo de €850, que foi pago logo nessa data
- d. A reclamada é uma sociedade comercial devidamente habilitada para a prestação do curso em causa;
- e. O boletim de matrícula entendido por este tribunal como o contrato realizado traz o documento de desistência e é dada a informação ao consumidor do prazo de reflexão de 14 dias até úteis para a desistência.
- f. A informação pré contratual foi enviada por email, dado conhecimento e teve a consumidora a possibilidade de analisar, e ponderar, depois assinando e devolvendo o documento.
- g. Foi dado acesso à plataforma digital com material didático dias depois a 23.09.2025.
- h. Foi enviado um email de resolução do contrato, a 12.10.2025.

7.2. Dos fundamentos tidos como não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado alguma norma legal quanto à informação pré contratual e contratual
- b. Que tenha existido qualquer incumprimento contratual da Reclamada.
- c. Não há prova da resolução tempestiva do contrato.

7.3. Da motivação

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 formação , o que faz através do seu site e pelo acompanhamento de cursos on line, e que a Reclamante celebrou com esta um contrato de prestação de serviços de formação, com um valor total pago a 15.09.2025 de €850.

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 prestação de serviços de formação de acordo com o qual a reclamada obrigou-se a mediante retribuição proporcionar à reclamante o acesso a um curso devidamente identificado nos autos, pela adesão realizada a 15.09.2025 e cujo material foi disponibilizado a 29.09.2025.

No caso em apreço e uma vez que o contrato de prestação de serviços de formação 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. 4º 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 foi estipulado pelo contrato através do seu Boletim de Matrícula, devidamente enviado e do conhecimento da Reclamante é apenas o acesso e disponibilização de material em B-learning de um curso de formação devidamente identificado nos autos.

Dito isto, será importante atender ao diploma relativo às vendas à distância nomeadamente regulado pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua versão atualizada pela Lei n.º 10/2023 de 03 de março.

Para os devidos efeitos, o diploma determina nas suas definições que um contrato celebrado à distância é *«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.»*

De acordo com o diploma supramencionado são requisitos de celebração, quanto á sua forma, uma série de informações obrigatórias, que constam do art. 4º e do art. 5º.

Sendo que todas as informações devem ser prestadas ao consumidor de forma clara e compreensível por meio adequado, e com respeito pelo princípio da boa-fé, e da lealdade nas transações comerciais.

Entendendo que a consumidora teve acesso ao documento e às informações verifica-se que aderiu e assinou o contrato de formação, e o pagou de forma integral.

A questão jurídica da resolução realizada livremente pela reclamante por email a 12.10.2025 é no entender deste tribunal intempestiva.

O contrato permitia a desistência em 14 dias úteis, prazo que teria terminando a 06.10.2025, estando de forma clara ali colocada a clausula que até em nosso entender é mais favorável do que os 14 dias seguidos legais.

Os termos do contrato referiam:

Veja-se que:

- Cláusula 4ª**
(Desistências e Devoluções)
1. Poderá o Formando desistir da formação no prazo de 14 dias úteis a contar da celebração do presente Boletim de

Doc 2 - fls

- Matrícula, desde que o faça por escrito e em impresso próprio disponibilizado pela Escola do Saber, devolvendo-se ao mesmo o valor por si liquidado, deduzido do respetivo custo administrativo constante da tabela da Escola do Saber, deduzindo-se ainda na respetiva devolução, a taxa de serviço em vigor praticada pelo prestador de serviço da rede multibanco, caso o pagamento ou pagamentos tenham ocorrido por esta via, taxas estas que se encontram disponíveis para consulta, se solicitadas.
2. Caso a desistência ocorra nos 5 dias anteriores ao início do curso ou formação:
 - i. Ao Formando serão devolvidos apenas 45% do valor pelo mesmo pago, caso este tenha liquidado a totalidade do curso a pronto, imputando-se os restantes 55% a título de penalização pela referida desistência;
 - ii. Caso o Formando tenha optado pelo pagamento do curso em prestações, o mesmo terá que continuar a liquidar o mesmo nesse regime, até que o valor pago perfaça os 55% do valor total do curso;
 3. Caso a desistência do Formando seja motivada por doença, devidamente comprovada do ponto de vista médico e que tal impeça a frequência da ação de formação, aplica-se o constante no ponto anterior.
 4. Todos os restantes casos não contemplados nos números anteriores, não têm prevista qualquer devolução de valores, pelo que o Formando deverá liquidar o valor total do curso.

E o contrato assinado previa o conhecimento das condições:

O diploma legal refere que:

« Artigo 10.º - Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento

1 - 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 (...) , a contar:

a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;»

Assim com o pagamento a 15.09.2025, com toda a informação prestada, e tratando-se de um contrato de prestação de serviços de formação, entendemos que não houve no prazo de 14 dias resolução tempestiva do contrato, prazo que terminou a 29.09.2025.

Também atendendo e conforme informado no contrato, essa mesma desistência poderia ter acontecido até dia 06.10.2025, ainda que se pudesse depois discutir o facto de ter sido dado acesso a materiais e ao próprio curso em B-learning a 23.09.2025 e a reclamante ter acedido e retirado tal.

Certo é que nos termos da lei e do contrato a 12.10.2025 estava extemporâneo qualquer pedido de resolução do mesmo contrato em apreço, pelo que o contrato em apreço está validamente em vigor.

Pelo que sem mais considerações se considera não haver fundamento no peticionado, 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, 09 de abril de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos