

Processo n.º 4946/2025

Sentença n.º 266/2026

1. PARTES

RECLAMANTE: ---, devidamente identificada nos autos, com intervenção via *Teams*;

RECLAMADA: ---, representada pelos seus mandatários --- e ---, bem como pelo seu representante legal ---, conforme procurações juntas aos autos, com intervenção presencial.

2. SUMÁRIO

I. A competência territorial do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é, nos termos do artigo 3.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, correspondente à Área Metropolitana de Lisboa;

II. Por outro lado, nos termos do artigo 5.º, n.º 2 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica;

III. Residindo a consumidora em Aveiro na data da celebração do contrato, o CACCL não é o centro competente, devendo a juíza-árbitra signatária declarar o presente Tribunal incompetente.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que, em dezembro de 2022, celebrou um contrato de prestação de serviços com a Reclamada com o objetivo de frequentar e concluir um curso de formação em Design Gráfico, com uma finalidade meramente pessoal. Sucede, porém, que alega que, em virtude de ter considerado o curso como demasiado teórico, veio a mudar para o curso de Maquilhagem Profissional. Contudo, alega que também esta formação era demasiado teórica e que, sem fundamentação e com recurso a critérios ambíguos, teve a nota de zero no primeiro caso prático. Ademais, alega que as respostas às suas dúvidas registavam uma demora significativa, o que comprometeu a sua progressão no curso. Neste

contexto, requereu à Reclamada o cancelamento do curso e o respetivo reembolso da totalidade dos valores pagos.

Em maio de 2025, e face à recusa no cancelamento, alega que tentou concluir o curso para obter a sua certificação, tendo a Reclamada garantido uma extensão de quatro meses para a conclusão do curso. Em novembro de 2025, a Reclamante voltou ao contacto com a Reclamada para tentar concluir o curso, pois alega que questões pessoais impediram que o fizesse antes. Alega que nesse momento foi informada que o contrato se encontrava concluído desde junho de 2024.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada no reembolso integral dos valores liquidados, na anulação da cobrança remanescente de 367 € (trezentos e sessenta e sete euros), a cessação da diligência para cobrança deste valor e o reconhecimento do incumprimento contratual.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando, em síntese, que procedeu à comunicação integral das condições contratuais, bem como prestou todas as informações relativas ao método de ensino adotado. Ademais, alega que sempre se pautou de acordo com o princípio da boa-fé na relação desenvolvida com a Reclamada, de tal modo que quando a mesma, ao fim de onze meses de curso, pediu autonomamente para mudar de curso, permitiu essa mudança, embora com o devido reajuste dos valores. Por outro lado, alega que quando foi operada a mudança foi fixado um prazo para a conclusão do curso, a qual deveria estar finda, de acordo com o contrato, em junho de 2024.

Alega ainda que após a nota de avaliação que a Reclamante obteve, foi incentivada a formular o trabalho e que aquela nota em nota não era impeditiva da sua progressão no curso. Ainda assim, alega que a Reclamante apenas realizou 7% (sete por cento) desta segunda formação, o que impede que se tenha formado opinião sobre o cariz teórico ou não da mesma.

Finalmente, quanto à extensão do prazo em quatro meses, alega que estamos perante uma mera cortesia comercial baseada numa política de atenção ao cliente.

Pese embora os esforços desenvolvidos em sede de conciliação pelo Tribunal, a Reclamante recusou as duas propostas de acordo apresentadas e a Reclamada recusou a contraproposta da Reclamante. Não 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 dedica-se ao desenvolvimento de atividades de formação profissional, em formato híbrido, presencial ou à distância, em diversas áreas;
- b) A Reclamante celebrou em dezembro de 2022, um celebrou um contrato de prestação de serviços com a Reclamada com o objetivo de frequentar e concluir um curso de formação DSG – Design Gráfico;
- c) O n.º de matrícula da Reclamante no curso era 10069950;
- d) Este contrato tinha uma finalidade meramente pessoal e teve o custo de 2.190,00 € (dois mil cento e noventa euros);
- e) O valor seria pago mediante uma entrada inicial de 270,00 € (duzentos e setenta euros), seguido de 12 (doze) prestações mensais e consecutivas de 160,00 € (cento e sessenta euros);
- f) O contrato foi celebrado à distância;
- g) Na data da celebração do contrato a Reclamante residia em Rua ---Aveiro, sendo esta a morada indicada no contrato;
- h) O prazo para a conclusão do curso era de 12 (doze meses);
- i) A Reclamante liquidou o total de 2.030,00 € (dois mil e trinta euros), que corresponde ao valor de 270 € (duzentos e setenta euros) da entrada inicial, acrescido de 1.760 € (mil cento, setecentos e sessenta euros) relativo a onze mensalidades;

- j) Em 02.11.2023, a Reclamante procedeu, com o acordo da Reclamada, à mudança de curso para MAQ - Maquilhagem Profissional;
- k) Este contrato de formação era válido até 02.06.2024;
- l) Este curso tinha o custo de 2.697 € (dois mil, seiscentos e noventa e sete euros);
- m) Ao valor do novo curso seria deduzido o montante de 2.030 € (dois mil e trinta euros) já liquidado pela Reclamante;
- n) O local de assinatura desta modificação ao contrato surge como Coimbra;
- o) Não surge neste aditamento qualquer modificação aos dados pessoais da Reclamante;
- p) Não estamos perante um novo contrato, mas tão-somente uma modificação do contrato inicial quanto ao objeto.

4.1.2. Factos não provados

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

- a) Que na data da celebração do contrato a Reclamante residisse na Área Metropolitana de Lisboa.

4.1.3 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, quer através quer das declarações de parte. 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.

Ademais, cumpre esclarecer o seguinte: a Reclamada contestou no dia 05.06.2026, no prazo regulamentarmente previsto, mas enviou a contestação e demais documentos para o endereço de correio eletrónico errado. Com efeito, dirigiu a contestação à jurista que

acompanhou o processo em fase de mediação e não o endereço de correio eletrónico indicado. A jurista estava ausente, por motivos devidamente justificados, e não notou a chegada da contestação antes da realização da audiência de julgamento no dia 09.06.2026. Por este motivo o Tribunal – que desconhecia, sem ter de conhecer o equívoco – concedeu um prazo de dois úteis para junção aos autos da contestação e respetivos elementos de prova, por importarem à descoberta da verdade material. Neste sentido, o Tribunal só teve acesso aos mesmos após a realização da audiência de julgamento.

De acordo com o previsto no 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Os factos considerados como provados resultam integralmente da prova junta: foi celebrado o contrato, foi pago o preço e onde residia a Reclamante aquando da celebração. No que concerne ao facto não provado, decorre do próprio contrato de formação junto aos autos pela Reclamada.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

4.2. DE DIREITO

*

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

No que concerne à competência do Tribunal, importa apreciar a mesma ao abrigo do artigo 18.º, n.º 1 da Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (LAV – Lei da Arbitragem Voluntária).

De acordo com o artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), “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

¹ CC – Código Civil.

legalmente autorizados”. Este mecanismo de composição de litígios foi introduzido pela modificação operada à Lei de Defesa do Consumidor pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

Nos termos do artigo 14.º, n.º 2 da LDC, apresenta-se um conjunto de requisitos de preenchimento cumulativo para que um conflito possa ser submetido ao mecanismo de arbitragem necessária ali previsto. Neste sentido, determina-se que estão abrangidos pela arbitragem necessária (i) os conflitos de consumo, (ii) de reduzido valor económico², (iii) quando exista opção expressa do consumidor e (iv) o litígio seja submetido à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

No litígio em apreço pelo Tribunal verifica-se, desde logo, e sem necessidade de grandes considerações, o preenchimento dos requisitos listados de todos os requisitos para que exista uma relação de consumo. Em primeiro lugar, estamos perante um litígio cujo valor não excede a alçada dos tribunais de 1.ª instância, a qual está fixada nos 5.000€ (cinco mil euros)³. Com efeito, o valor do pedido da Reclamante foi de 2.330 € (dois mil, trezentos e trinta euros).

Em segundo lugar, o início do processo de arbitragem resultou de uma opção expressa da consumidora – que assume a posição de Reclamante no presente processo – a qual optou, no exercício da sua autonomia privada, por iniciar o procedimento arbitral.

O terceiro requisito também se encontra preenchido, uma vez que o CACCL integra a lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) que foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do n.º 2 do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, alterada pela Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

² Cf. artigo 14.º, n.º 3 da LDC, onde se estabelece que se consideram “conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância”.

³ Cf. artigo 44.º, n.º 1, da Lei n.º 62/2013, de 16 de agosto, na redação da Lei n.º 35/2023

Assim, resta somente determinar se nos encontramos perante um conflito de consumo. De acordo com o artigo 2.º, n.º 1 da LDC⁴, qualifica-se juridicamente como consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.” No litígio em apreciação, a consumidora adquiriu o celebrou o contrato para uma utilização pessoal, configurando uma relação de consumo.

Sucedde, porém, que a competência do Tribunal também tem requisitos no plano territorial. Com efeito, a competência territorial do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é, nos termos do artigo 3.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, correspondente à Área Metropolitana de Lisboa.

É certo que, nos termos do artigo 5.º, n.º 2 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica. Tendo ficado provado que a Reclamante residia em Aveiro na data da celebração do contrato de onde emerge o litígio, este centro de arbitragem não é territorialmente competente, devendo a juíza-árbitra signatária declarar o presente Tribunal incompetente em função do território, absolvendo a Reclamada da instância com os devidos efeitos legais.

Esclareça-se ainda outro ponto: nenhuma das partes invocou a incompetência territorial do Tribunal e a questão nunca poderia ter surgido em momento anterior por não constarem dos autos quaisquer elementos que indiciassem que a Reclamante não residia na Área Metropolitana de Lisboa aquando da celebração do contrato. Contudo, sendo de

⁴ Definição esta que consubstancia “a definição central de consumidor”, cf. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 8.ª Edição, Coimbra, Almedina, 2022, p. 40.

conhecimento oficioso, tendo o Tribunal tomado conhecimento da mesma, deve absolver a Reclamada da instância.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente ação, absolvendo-se a Reclamada da instância em virtude da incompetência territorial do Tribunal.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação o valor de 2.330 € (dois mil, trezentos e trinta euros), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 23 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)