Processo nº 307/2026

Sentença Nº 291 / 2026

SUMÁRIO:

É válida e oponível ao consumidor a cláusula contratual geral, inserta em regulamento de funcionamento de ação de formação profissional aceite no ato da inscrição, que confere ao prestador a faculdade de adiar o
início da formação até 60 dias para além da data inicialmente prevista, em caso de insuficiência do número mínimo de inscrições.
Tendo a ação de formação sido efetivamente realizada dentro do prazo contratualmente previsto, o exercício, pelo prestador, da faculdade de adiamento não configura incumprimento culposo suscetível de fundamentar a resolução do contrato pelo consumidor.

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 um serviço de formaçao. Que o dia indicado para o início da formaçao foi determinante para a sua inscriçao. Que posteriormente, sem o seu consentimento, a Reclamada procedeu a duas alteraçoes da data do início da formaçao. Que solicitou a resoluçao e o reembolso do preço, sem sucesso. Pede, a final, o reembolso do preço pago, no montante de € 630,00.

A Reclamada contestou, reconhecendo que a Reclamante se inscreveu numa açao de formaçao por si ministrada e que, por ocasiao inscriçao, subscreveu expressamente o Regulamento de Funcionamento da Formaçao, nos termos do qual, em certas circunstancias, e permitido o adiamento do início da formaçao. Que a formaçao ocorreu e que a Reclamada cumpriu integralmente as obrigaçoes assumidas.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussao da causa, com relevancia para a decisao da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que presta serviços de formação (cf. docs. juntos a fls. 3, 4 e 5 e inquirição da testemunha ---);

2. A 28 de novembro de 2025, a Reclamante adquiriu à Reclamada, pelo preço € 630,00, uma ação de formação para técnica administrativa e de recursos humanos (cf. comprovativo junto a fl. 5, *email* junto a fl. 6, declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);

3. A Reclamante inscreveu-se na ação de formação com via a obter mais conhecimentos (cf. declarações da Reclamante);

4. Por ocasião da inscrição *on-line*, a Reclamante, além de preencher o formulário, declarou conhecer e aceitar o Regulamento de Funcionamento da Formação (cf. declarações da Reclamante e depoimento da testemunha ---);

5. Nos termos da cláusula 6.4. do Regulamento de Funcionamento da Formação", com a epígrafe, "Adiamento e cancelamento de Ações", consta que "A *abertura dos cursos e ações de formação encontra-se dependente do número mínimo de inscrições, pelo que a ---. reserva-se no direito de cancelar ou adiar a realização das ações de formação, caso* o *número de inscrições seja insuficiente. No caso de adiamento, a ---. tem* o *direito de adiar* o *início de qualquer ação de formação até 60 dias para além da data inicialmente prevista, sem que tal facto implique qualquer devolução das verbas já pagas pelo formando. Após esse prazo, e caso* os *participantes não concordem com novo adiamento, proceder-se-á* à *devolução integral do valor da inscrição"* (cf. doc. junto a fls. 20 a 46);

6. A 2 de dezembro de 2025, a Reclamada confirmou o pagamento da inscrição da Reclamante e informou que a data prevista de início da formação seria a de 19 de dezembro de 2025 (cf. *email* junto a fl. 6);

7. A 12 de dezembro de 2025, a Reclamada alterou a data do início da ação de formação para 8 de janeiro de 2026 (cf. *email* junto a fls. 7);

8. A 31 de dezembro de 2025, a Reclamada voltou a alterar a data do início da ação de formação, desta feita para 22 de janeiro de 2026 (cf. *email* junto a fl. 7);

9. Nesta ocasião, a Reclamante dirigiu comunicação à Reclamada queixando-se do adiamento sucessivo e solicitando, a final, a confirmação formal e a garantia de que a formação teria início efetivo na nova data indicada ou, em alternativa, a devolução do valor pago (cf. *email* junto a fl. 9).

10. A 5 de janeiro de 2026, a Reclamada lamentou o descontentamento da Reclamante e informou que estava a fazer de tudo para iniciar a formação no dia 22 (cf. *email* junto a fls. 10);

11. Posteriormente, a Reclamante solicitou à Reclamante a devolução do preço, tendo esta confirmado a ação de formação para o dia 22 de janeiro e comunicado que a Reclamante não tinha, nos termos do regulamento interno, direito à devolução do preço (cf. *email* junto a fl. 11 e *email* junto a fls. 12);

12. A ação de formação ocorreu a 22 de janeiro, tendo a Reclamante decidido não a frequentar (cf. depoimento da testemunha --- e declarações da Reclamante).

3.1.2. Facto Não Provados

Com relevancia para a decisao da causa, nao resultaram provados quaisquer outros factos, designadamente:

A. Que a data de 19 de dezembro de 2025 tenha sido apresentada à Reclamante como data firme e inderrogável, ou como condição essencial do contrato, dela dependendo a manutenção do vínculo contratual;

3.1.3. Motivação

A convicçao do Tribunal assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, a luz das regras da experiencia e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartiçao do onus da prova.

Foram, antes de mais, considerados os documentos juntos aos autos, com destaque para aqueles mencionados a proposito dos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foram solicitados esclarecimentos a Reclamante. Esclareceu a mesma que se inscreveu, por € 630,00, numa açao de formaçao na Reclamada para tecnica administrativa e de recursos humanos. Que o fez por se encontrar a terminar o curso e por querer aumentar os seus conhecimentos. Que a inscriçao foi feita atraves de *link* na Internet, preenchendo o formulario da Reclamada e aceitando o Regulamento da Formaçao, embora nao o tivesse lido com atençao. Que a data inicialmente prevista para o início da formaçao era o de 19 de dezembro, mas que foi adiada para o dia 8 de janeiro e, posteriormente, para o dia 22 de janeiro de 2026. Que acabou por solicitar, em razao dos transtornos causados, a resoluçao do contrato e a evoluçao do dinheiro. Que, apos ter sido informada que a açao ocorreria a 22 de janeiro, nao a frequentou.

Da parte da Reclamada, foi inquirida a testemunha --- comercial da ---., entidade contratada pela Reclamada. Referiu a testemunha, que recebeu um pedido de contacto da Reclamante relativo ao curso de tecnica administrativa e de recursos humanos. Que contactou a Reclamante, esclarecendo-a acerca do curso e de que o mesmo so seria realizado se existisse um mínimo de inscriçoes. Que, apos essa comunicaçao, enviou a Reclamante um *link* de inscriçao atraves do qual esta se inscreveu. Que a inscriçao nao pode ser submetida sem aceitar regulamento de funcionamento da formaçao. Que a açao de formaçao foi adiada duas vez, por falta de numero mínimo de inscriçoes, mas que se realizou no prazo de 60 dias, concretamente a 22 de janeiro de 2026, tendo a Reclamante sido disso informada.

O depoimento desta testemunha revelou-se objetivo, sereno e conforme quer a prova documental junta aos autos, quer, no essencial, as proprias declaraçoes da Reclamante quanto a sequencia dos factos, motivo pelo qual mereceu credibilidade ao Tribunal.

Quanto ao facto nao provado, tal juízo resultou da ausencia de prova bastante que permitisse concluir em sentido diverso, designadamente da inexistencia de qualquer elemento documental ou testemunhal que sustentasse a alegaçao da Reclamante de que a data de 19 de dezembro constituía condiçao essencial do contrato. Tal alegaçao mostra-se, ademais, incompatível, com o Regulamento da Funcionamento do Centro, que a Reclamante declarou aceitar.

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

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal e competente para a resoluçao 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 economico, conforme resulta do pedido da Reclamante.

As Partes tem personalidade e capacidade judiciarias e sao legítimas.

Nao ha nulidades, exceçoes ou outras questoes previas de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

A Reclamante contratou a Reclamada a prestaçao de um serviço de formaçao, mediante o pagamento de € 630,00. Trata-se de um contrato de prestaçao de serviços celebrado entre um consumidor e um profissional, sujeito ao regime geral dos artigos 1154.o e seguintes do Codigo Civil.

A questao a resolver nestes autos consiste em saber se a Reclamante tem o direito de resolver o contrato celebrado com a Reclamada, com fundamento no seu adiamento sucessivo. Isto e, com fundamento em alegado incumprimento contratual imputavel a Reclamada e, em consequencia, ao reembolso do preço pago.

Compulsada a materia de facto, ficou provado que a Reclamada, apos a inscriçao da Reclamante, indicou uma data prevista para o início da formaçao, posteriormente alterada unilateralmente, por duas vezes. Ficou igualmente provado que a Reclamante, no ato da inscriçao, efetuada em plataforma*on-line*, declarou conhecer e aceitar o Regulamento de Funcionamento da Formaçao, cuja clausula 6.4. permite a Reclamada o adiamento do início da açao de formaçao ate 60 dias, sem obrigaçao de devoluçao das verbas pagas, quando o numero de inscriçoes for insuficiente.

Importa, antes de mais, aferir da validade e oponibilidade a Reclamante da referida clausula 6.4. do Regulamento de Funcionamento da Formaçao.

Tratando-se de clausula pre-elaborada, unilateralmente redigida pela Reclamada e destinada a ser aceite em bloco por uma generalidade de destinatarios, subsume-se ao conceito de clausula contratual geral, ficando sujeita ao regime do DL n.o 446/85, de 25 de outubro.

Nos termos dos artigos 5.o e 6.o da LCCG, o predisponente encontra-se obrigado a comunicar integralmente as clausulas contratuais gerais ao aderente e a informa-lo dos aspetos cuja aclaraçao se justifique. *In casu*, resultou provado que a inscriçao nao podia ser submetida sem a aceitaçao expressa do Regulamento - o qual, portanto, foi disponibilizado a Reclamante no ato da inscriçao - tendo esta declarado conhece-lo e aceita-lo. O facto de a Reclamante nao o ter lido com atençao nao obsta a sua vinculaçao, uma vez que o dever de comunicaçao recai sobre o predisponente e este cumpriu tal dever ao facultar o acesso ao Regulamento como condiçao da submissao da inscriçao.

Quanto ao seu conteudo, a clausula 6.4. mostra-se redigido em termos claros, precisos e compreensíveis para um destinatario medio, nao integrando qualquer das categorias de clausulas absoluta ou relativamente proibidas, previstas nos artigos 18.o a 22.o do mesmo diploma. Em particular, o adiamento por falta de numero mínimo de inscriçoes constitui razao objetiva, seria e proporcionada, e o prazo maximo de 60 dias mostra-se razoavel, atenta a natureza da prestaçao em causa (formaçao em grupo, dependente de viabilidade economica e pedagogica).

Neste enquadramento, e tendo a Reclamada atuado ao abrigo de faculdade contratualmente prevista, nao se verifica qualquer incumprimento que legitime a resoluçao do contrato (cf. artigo 801.o do Codigo Civil). A decisao da Reclamante de nao frequentar a açao de formaçao na data em que a mesma efetivamente se realizou (22 de janeiro de 2026) constitui opçao pessoal, insuscetível de gerar responsabilidade contratual da Reclamada, tanto mais que esta cumpriu, dentro dos parametros contratualmente definidos, a prestaçao a que se havia obrigado. Embora

seja compreensível o desagrado da Reclamante face aos sucessivos adiamentos, o criterio jurídico nao e o da mera contrariedade subjetiva do consumidor, mas o do cumprimento ou incumprimento das obrigaçoes contratualmente assumidas. E, neste plano, a Reclamada atuou dentro dos limites do contrato.

Nestes termos, improcede integralmente a pretensao da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por nao provada, julga-se improcedente a presente reclamaçao e, em consequencia, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se a reclamaçao o valor de € 630,00 (seiscentos e trinta euros), o valor indicado pelo Reclamante e aceite pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com copia.

Lisboa, 6 de julho de 2026.

O Juiz Arbitro,

_____

(**Tiago Soares da Fonseca**)