



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1181 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares

**Tipo de problema:** Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)

**Direito aplicável:** artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C.; Lei n.º 24/96, de 31 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor que foi pago a título de inscrição, no montante de 150,00€ (cento e cinquenta euros).

---

## **SENTENÇA Nº 369 / 2023**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMÁRIO:**

A responsabilidade contratual, depende da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

### **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de uma indemnização no valor de €150,00 vem em suma alegar o incumprimento contratual da Requerida no âmbito do contrato de prestação de serviços de educação (creche) celebrado entre as partes porquanto alega violação do dever de informação contratual, já que tendo desistido do contrato não lhe foi restituído o montante pago a título de inscrição, causando-lhe prejuízos patrimoniais nesse valor.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação alegando inexistência de qualquer incumprimento contratual pois que a não devolução do montante entregue a título de inscrição consta do Regulamento que se encontra afixado no estabelecimento da Requerida, além de ter sido remetido à própria Requerente.

\*

A audiência realizou-se na presença de ambas as partes, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## **2.1 Objeto de Litígio**

A presente querela cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar a Requerente no valor de €150,00

## **2.2 Valor da Ação**

€150,00 (cento e cinquenta euros)

\*

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Dos Factos**

#### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A 23/01/2023 a Requerente procedeu à inscrição de seu filho ----no estabelecimento da Requerida
2. Nessa data pagou a quantia de €150,00
3. Nos termos do Regulamento interno da Requerida ponto 12 do artigo 23 *Em circunstância alguma o valor da inscrição/ renovação é reembolsável*
4. O Regulamento da Requerida encontra-se afixado de forma visível no placard do seu estabelecimento
5. A Requerente procedeu ao cancelamento de inscrição do filho



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

\*

### 3.3. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** da ponderação da prova documental e prova produzida em audiência de julgamento arbitral por tomada de declarações de parte da Requerente.

Assim quanto aos pontos 1 e 2 da matéria dada por provada o Tribunal assentou a sua convicção na fatura junta aos autos pela própria Requerente, na qual constam expressamente os factos dados por provados

Já no que se reporta ao ponto 3 dos factos dados por provados, a convicção do tribunal teve por base a junção aos autos do Regulamento interno da Requerida junto pela própria Requerente na sua Reclamação inicial, de onde se extrai o ponto 23/1 do não reembolso do montante entregue a título de inscrição

Já o ponto 4 da matéria dada por provada a mesma assenta na conjugação da prova documental mormente do regulamento interno da Requerida que no seu ponto 3 do artigo 5 menciona a publicação do Regulamento em placard de entrada da creche, o que foi confirmado pela Requerente em sede de Declarações de parte ao afirmar que o Regulamento efetivamente se encontra afixado no placard em formato de fotografia,

dando-se assim tal facto provado por expressa confissão da Requerente, tal como o ponto 5 dos factos dados por provados.

\*



### 3.3. Do Direito

Dúvidas não restam que a causa de pedir dos presentes autos se prende com eventual responsabilidade contratual da Requerida, a qual depende da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexos de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

Ora, a Requerente alega a violação do seu direito de informação por parte da Requerida, não lhe tendo sido comunicada a condição não reembolsável perante desistência de inscrição.

Nos termos do disposto no Artigo 8.o da Lei n.o 24/96, de 31 de Julho, quanto ao Direito à informação:

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

- a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;
- b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;
- c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;
- d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;
- e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;
- g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;
- h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;
- i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós- venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;
- j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;
- k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;
- l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

2 - A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

3 - Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor.

4 - Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

5 - O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

6 - O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.

7 - O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.

8 - O disposto no n.º 1 aplica-se também aos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, aos de aquecimento urbano ou aos de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.

Sem censura [por traduzir até um comportamento frequente no Consumidor médio], [ficou este tribunal convicto] de que o Consumidor não atendeu à documentação que a mesma admite estar afixada de forma visível no placard da entrada do estabelecimento da Requerida, de onde se extrai a condição não reembolsável do montante de inscrição.

Como os nossos tribunais [judiciais] já salientaram, o cumprimento dos deveres de informação e esclarecimento pressupõem uma atitude recetiva (quando não mesmo proactiva) dos destinatários dessa informação.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Se o destinatário da informação não se mostra interessado, nem disponível, antes prescinde do direito a ser informado ou esclarecido, ignorar os documentos que lhe são exibidos, não pode essa sua inação transformar-se em incumprimento de deveres de informação e esclarecimento pela Requerida.

[O caso subjudice arbitral] não é único, antes constitui um padrão social que urge modificar, porque assenta numa convicção errada, mas relativamente difundida, de que os documentos que nos são entregues e exibidos não cumprem qualquer objetivo importante, nem têm qualquer utilidade concreta para quem os recebe e são apenas o cumprimento de obrigações que o legislador impõe, mas que os destinatários de bom grado prescindem, por encontrarem nele mais incómodo do que vantagens. Quando, afinal, não se trata de uma vantagem, mas de uma verdadeira necessidade, por só dessa forma e com a disponibilidade e empenho dos participantes ser possível evitar a contratação de bens ou serviços que não

correspondem às expectativas dos Clientes ou não são adequados ao seu perfil e situação pessoal.

Pelo que, e a sem mais considerações, a este propósito, tem de se declarar improcedente a pretensão da reclamante.

\*

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se.

Lisboa, 06/08/2023

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)