

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Sentença

Processo n° 198/24

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

A obrigação de meios existe quando o devedor apenas se compromete a desenvolver, prudente e diligentemente, certa atividade para a obtenção de um determinado efeito, mas sem assegurar que o mesmo se produza;

A obrigação de resultado ocorre quando o devedor, ao contrair a obrigação, se compromete a garantir a produção de certo resultado em benefício do credor ou de terceiro (o cumprimento envolve já a produção do efeito a que tende a prestação, havendo coincidência entre a realização da prestação devida e a plena satisfação do interesse do credor), resultando o devedor adstrito à efetiva obtenção do fim pretendido pelo credor.

1. Relatório

1.1. Aberta a audiência, verificou-se não ser possível realizar a tentativa de conciliação, pelo que se passou, de imediato, para a audiência de julgamento arbitral;

1.2 A Reclamante pretende que a Reclamada lhe devolva a quantia de 320,00 Euros pela nova inscrição no exame de condução.

1.3 A Reclamada impugna todos os factos alegados na reclamação inicial.

1.4 A Reclamada não esteve presente na continuação da audiência de julgamento, nem se fez representar, tendo o Tribunal Arbitral continuado a respetiva audiência, nos termos do artigo 35º, nº 3 da Lei da arbitragem Voluntária.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante tem direito à devolução da quantia paga pela inscrição no segundo exame da carta de condução.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamante inscreveu-se na formação de condutores na Escola de Condução da Reclamada para obtenção da respetiva licença de condução;
2. A Reclamante reprovou no exame de condução, docs 1 e 2;
3. A Reclamante, através da sua representante legal, sua mãe, alega que o instrutor não a preparou para a realização do respetivo exame, sublinhando que o mesmo não se encontrava capacitado para dar aulas;
4. A Reclamante alegou que a Reclamada rejeitou qualquer responsabilidade pelo sucedido;
5. A Reclamante teve de voltar a inscrever-se para realizar um segundo exame, tendo pago a quantia de 320,00 Euros, docs 1;
6. A Reclamante alegou que, aquando da marcação do segundo exame, solicitou troca de instrutor;
7. A Reclamante informou que o segundo instrutor reconheceu que o primeiro cometia “algumas falhas”;
8. A Reclamante alegou que teve de frequentar mais aulas de condução dadas as inúmeras falhas de que foi tomando nota, doc 2;
9. A Reclamante informou que foi difícil obter as faturas-recibo das quantias pagas à Escola em causa;
10. A Reclamante alegou que, na primeira aula de condução que recebeu, não possuía licença de condução e que nunca existiu um plano de formação, quer por parte do instrutor, quer por parte da Reclamada;
11. A Reclamante alegou que a Reclamada nunca lhe forneceu o nome do gerente da Escola e do instrutor, bem como da licença de instrução;
12. A Reclamante informou que o gerente só se disponibilizou a falar com ela, quando a mesma não tinha disponibilidade para o efeito e nunca assumiu qualquer responsabilidade;
13. A Reclamante disse que teve conhecimento que o primeiro instrutor tinha sido submetido a uma cirurgia e que provavelmente deixaria de lecionar aulas;

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

14. A Reclamante alegou que o trajeto do exame que realizou, e no qual reprovou, foi o mesmo que executou com o primeiro instrutor e que este não nunca lhe apontara nenhum erro;

15. A Reclamante alega que, frequentemente, durante as aulas sucederem episódios que puseram em perigo outros condutores;

16. A Mãe da Reclamante, sua representante, em 03.11.23, exarou reclamação no livro de Reclamações da Reclamada, alegando ainda que a Reclamada nunca lhe respondera, doc 3;

17. A Testemunha da Reclamada, _____, instrutor da Reclamante, alegou que nunca ninguém sai para receber aulas de condução sem licença;

18. A Reclamada alegou que são necessárias 32 aulas de condução para o aluno se submeter a exame.

3.1.1 Dos Factos:

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental, factos, 2, 5 e 16.

Por prova por declaração, factos 1, 4, 6, 8 (parcialmente provado relativamente a ter frequentado mais aulas de condução), 17 e 18.

Factos não provados: 3, 7, 8 (parcialmente não provado quanto às alegadas falhas durante a condução relatadas no doc 2), 9, 10, 11, 12, 13, 14 e 15

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

A convicção do tribunal, quanto à matéria de facto dada como provada, formou-se após a análise da prova documental e da produção da prova em audiência de julgamento arbitral.

A Reclamante, esteve representada pela mãe, na primeira sessão da audiência de julgamento, em 26.03.24, tendo reiterado o afirmado na reclamação inicial.

A Reclamado refutou as imputações da mãe da Reclamante.

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A audiência de julgamento suspendeu-se, aguardando-se a audição posterior do instrutor, Manuel Madureira, testemunho imprescindível para o apuramento da verdade material, tendo sido justificada a sua falta por atestado médico.

A continuação da audiência de julgamento ocorreu no dia 13.05.24 com a audiência da testemunha, sendo que a Reclamante não esteve presente, nem se fez representar.

O tribunal arbitral, face à factologia apresentada, de acordo como princípio da livre apreciação da prova, entendeu que a Reclamante não logrou provar o que afirmou no requerimento inicial, nem nas declarações emitidas por sua mãe, sua representante, na primeira sessão da audiência de julgamento arbitral.

3.3 Do Direito

O ensino da condução encontra-se previsto na Lei n.º 14/2014, de 18 de Março, (versão atualizada).

O caso dos autos prende-se com a celebração de um contrato de prestação de serviços, de ensino de condução, ao qual se aplicam os art.º 1154 e seguintes do Código Civil (C.C.)

Segundo o artigo 1154.º, o contrato de prestação de serviços é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição.

De acordo com o preceituado nos artigos 1161.º, alínea a) e 1167º, alínea b) do CC.C. (aplicáveis à prestação de serviços atento o disposto no artigo 1156.º do Código Civil), devia a Reclamada praticar os atos compreendidos no contrato e a Reclamante pagar-lhe o valor correspondente.

Decorre do artigo 406.º, n.º 1, 1.ª parte, do Código Civil que os contratos devem ser pontualmente cumpridos, o que significa que ao “devedor” incumbe realizar a prestação a que, por força do estipulado pelas partes, está adstrito (artigo 762.º, n.º 1, do Código Civil).

Por outro lado, é sobre o “devedor” que recai o ónus de provar que a falta de cumprimento não procede de culpa sua, como determina o artigo 799.º, n.º 1 do Código Civil.

No caso vertente, está amplamente provado que entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços de ensino e orientação teórico e prática de condução, com o

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

registo perante a entidade competente (Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (IMT, I. P.).

No caso concreto, a Reclamante alegou que o serviço solicitado, a preparação da instrução para obtenção da carta de condução não possuiu a qualidade necessária ao fim pretendido, dadas as alegadas falhas que imputou ao instrutor e que não logrou provar.

Contudo, não apurou qualquer “desconformidade” no ensino prestado, salientando-se que se trata, *in casu*, de uma obrigação de meios e nunca de uma obrigação resultado.

Resultou provado que a Reclamante pagou o serviço que contratou com a Reclamada, tendo esta cumprido aquilo a que se obrigou, pelo que nada tem a devolver à Reclamante.

A inscrição no segundo exame de condução, por reprovação no primeiro, não pode ser imputada à Reclamada.

Vejamos:

Nas obrigações de meios, o devedor, no caso a Reclamada, obriga-se apenas a tentar adequadamente esse resultado, obriga-se apenas a praticar os actos adequados à obtenção do resultado pretendido, ministrar aulas e agilizar marcação de exames; enquanto, nas obrigações de resultado, o devedor obriga-se a atingir efetivamente esse resultado.

Nas obrigações de meios, o devedor cumpre através da prática de cada acto e o qual seja adequado a atingir o resultado, independentemente de este vir ou não a ocorrer. As consequências de regime são, assim, evidentes.

Para o caso que ora se analisa importa o seguinte:

Na falta de estipulação das partes em contrário, o devedor de uma obrigação de meios tem direito a ser remunerado, quando haja remuneração a pagar; quanto ao devedor de uma obrigação de resultado só será remunerado se o resultado definido vier a acontecer.

Importa ter presente que a presunção de culpa consagrada no art. 799.º, n.º 1, do Código Civil respeita apenas a obrigações de resultado.

Ora, nas obrigações de meios, a falta do resultado não configura uma situação de incumprimento, logo não se presume a culpa do devedor. Caberá ao credor, no caso a Reclamante, o ónus de provar que o devedor, a Reclamada, cumpriu mal e que isso causou a não obtenção do resultado definidor da prestação.

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**CICAP**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Como referido, a Reclamante não provou a falta de diligencia e aptidão do instrutor da Reclamada e, como tal, não terá direito ao reembolso da quantia por si paga para inscrição no segundo exame de condução.

4. Decisão

Nestes termos, absolve-se a Reclamada do pedido.

Notique-se.

Porto, 26.03.24

A Juiz Árbitro

Maria João Mimoso