

Proc. n.º 1907/2024 TAC Porto

SENTENÇA

Demandante: _____, residente na
Porto;

Demandado: _____, pessoa coletiva com o NIPC _____ e
com sede na

1. Relatório

1.1. A demandante _____ residente na
Porto, apresentou no CICAP, no dia 30 de agosto de 2024, reclamação
contra: _____, pessoa coletiva com o NIPC _____ e com
sede _____ a, pedindo, a condenação da
demandada no pagamento da quantia total de 2240 euros, sendo 1490 euros
correspondentes a indemnização por danos patrimoniais decorrentes de
incumprimento de contrato e 750 euros a título de indemnização por danos não
patrimoniais.

Na reclamação inicial da demandante, a qual aqui se dá por integralmente
reproduzida, é alegado, em suma, que, em outubro de 2023 contactou com a
demandada no sentido de contratar a prestação de serviços de formação
designadamente de um curso de Francês para estrangeiros a decorrer em Paris,
França. Alegou ter informado a demandada de que desconhecia a língua francesa e
que lhe foi garantido a colocação de um curso adaptado a iniciantes pelo que
celebrou o referido contrato com a demandada pela qual pagou um total de 1645
euros correspondentes à frequência do curso, ao alojamento seguro médico e
material didático. Ademais alegou ter pagado mais 97 euros por um voucher que
incluía atividades culturais. Na petição inicial da demandante foi ainda alegado que
o curso teve lugar entre 27 de novembro e 8 de dezembro de 2023 e que ao chegar
ao local verificou que estava inscrita num curso de francês avançado, o qual não
conseguiu acompanhar nem aprender reclamando da situação. Não obstante ter
reclamado verificou que na semana seguinte foi colocada num curso ainda mais
avançado. Alegou ainda ter pagado em França um valor de 80 euros por duas

atividades as quais não pôde frequentar visto que à noite não tinha transportes para regressar ao alojamento. Alegou que tentou cancelar as atividades por diversas formas, mas que não obteve qualquer resposta nem devolução do valor pago. A demandada alegou ainda que os funcionários da escola em França não se esforçavam para comunicar consigo pelo que se sentiu deslocada, perdida, só, desgostosa e triste. Ademais referiu que a escola a colocou numa casa fora de Paris sem transportes que lhe permitissem participar nas atividades que terminavam à noite o que não lhe permitiu conviver com os colegas. Perante tal peticionou à escola a devolução do valor pago pelo curso, no montante de 1410 euros, o que lhe foi negado, rececionando apenas uma proposta para devolução de um valor de 564 euros, o que recusou. Alegou que não foi informada previamente da metodologia do curso sucedendo que se tivesse sido previamente informada da necessidade de falar francês nas aulas e na escola nunca se teria inscrito no mesmo.

1.2. Citada, a demandada apresentou contestação, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, através da qual pugna pela improcedência do pedido alegando para tanto que a demandante foi inscrita no curso A1.1 o qual é o mais inicial de todos sendo que os números que a consumidora alude para identificar cursos mais avançados são na verdade a identificação das turmas em que aquela foi colocada. A demandada descreveu o seu sistema de aprendizagem e alegou que foi atribuído um horário de aulas à demandante adequado ao seu nível tendo-lhe sido ainda atribuídas aulas de reforço escolar após esta ter comunicado as dificuldades de aprendizagem que sentia sendo que apesar de tal esta faltou pelo menos à aula de reforço agendada para 1 de dezembro de 2023. Ademais alegou que os professores da demandante consideraram que esta comunicava dentro do seu nível apesar de, no total, ter assistido a menos de 80 % das aulas agendadas, isto porquanto principalmente na segunda semana, esta faltou a 42% das mesmas. Perante tal foi questionada a escola da razão das faltas da demandante ao que se verificou que esta se tinha inscrito em demasiadas atividades extra. Alegou ter comunicado todas as informações relacionada com as condições gerais e particulares do curso seja através de contactos telefónicos, mensagens e conteúdos colocados na área do aluno, por e-mail e mensagens diretas através de aplicação “whatsapp”. Alegou que só após a aceitação das condições gerais é que foram facultados os dados de pagamento à demandante. Por fim alegou que cumpriu com

as suas obrigações contratualmente estipuladas e, no que concerne aos danos sofridos não resulta que esta se tenha sentido triste, desgostosa ou frustrada.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 2240 euros, por ser este o valor peticionado pela demandante.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Questão prévia: Do princípio da confidencialidade do procedimento de mediação

Determina o art.º 5.º da Lei n.º 29/2013 de 19 de abril que:

"Artigo 5.º

Princípio da confidencialidade

- 1 - O procedimento de mediação tem natureza confidencial, devendo o mediador de conflitos manter sob sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do procedimento de mediação, delas não podendo fazer uso em proveito próprio ou de outrem.*
- 2 - As informações prestadas a título confidencial ao mediador de conflitos por uma das partes não podem ser comunicadas, sem o seu consentimento, às restantes partes envolvidas no procedimento.*
- 3 - O dever de confidencialidade sobre a informação respeitante ao conteúdo da mediação só pode cessar por razões de ordem pública, nomeadamente para assegurar a proteção do superior interesse da criança, quando esteja em causa a proteção da integridade física ou psíquica de qualquer pessoa, ou quando tal seja necessário para efeitos de aplicação ou execução do acordo obtido por via da mediação, na estrita medida do que, em concreto, se revelar necessário para a proteção dos referidos interesses.*
- 4 - Exceto nas situações previstas no número anterior ou no que diz respeito ao*

acordo obtido, o conteúdo das sessões de mediação não pode ser valorado em tribunal ou em sede de arbitragem.”

Considerando o disposto na disposição legal supra enunciada consigna-se que as alegações alusivas ao procedimento de mediação não serão objeto de valoração na presente sede, porquanto tal se nos encontra legalmente vedado.

*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em saber se, no âmbito do contrato celebrado entre as partes, a demandada deve ser condenada na devolução do preço pago pela demandante, por motivo de esta não ter cumprido com as prestações contratadas e bem assim se esta pode ser condenada a indemnizar a demandada pelos alegados danos não patrimoniais.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido da demandante verificam-se as seguintes questões a resolver: a caracterização dos contratos firmados entre as partes e a delimitação do seu conteúdo; a aferição do alegado incumprimento contratual pela demandada; a verificação da existência de danos não patrimoniais e a sua gravidade e a verificação dos pressupostos do direito à percepção dos montantes peticionados pela demandante.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

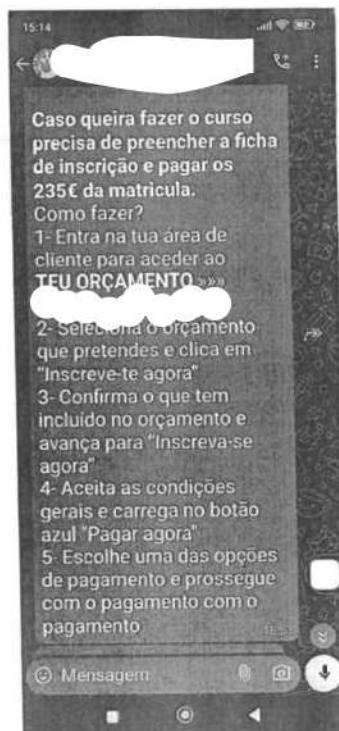
4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A demandada tem por objeto social, entre outros, a prestação de serviços de

formação em línguas estrangeiras;

2. Pretendendo aprender a língua francesa, em França, após pesquisa na internet, a demandante durante o ano de 2023 contactou com a demandada, por via de mensagens na aplicação "whatsapp",
3. A demandante inscreveu-se num curso de Francês para estrangeiros, ministrado pela demandada, a decorrer em Paris, França, tendo ajustado os termos do contrato com o trabalhador daquela instituição, .
4. A demandante declarou desconhecer a língua Francesa tendo-lhe sido garantido pela demandada que iria ser colocada num curso para iniciantes adaptado às suas necessidades;
5. A demandada, através do seu trabalhador comunicou à demandante as informações relacionadas com o funcionamento do curso, designadamente de que seria um curso intensivo para estrangeiros a língua em que seria lecionado e que se tratava de um curso realizado por módulos;
6. Durante a fase de negociação a demandada remeteu, por via de mensagens na aplicação "whatsapp" à demandante as seguintes informações relativamente ao processo de contratação:



7. No dia 15 de novembro de 2023 a demandada remeteu à demandante, por via

de mensagens na aplicação "whatsapp" o orçamento para o curso de curta duração pretendido;

8. No documento remetido à demandada a 15 de novembro de 2023 figurava o seguinte orçamento:

Incluído no valor:		€
Número de semanas 2		
Curso	Curso Principal 27 de novembro – 8 de dezembro de 2023	1410,00
Alojamento	Família Local – Individual (Inclui regime de meia-pensão) 26 de novembro – 9 de dezembro de 2023	100,00
Seguro	Seguro Médico e de Viagem (internacional, obrigatório) 26 de novembro – 9 de dezembro de 2023	55,00
Outro	Matrícula	150,00
	Course Literature Non-English	80,00
	DESCONTO VALIDO ATE 16 DE NOVEMBRO	- 150,00
Preço total		1645,00 €

9. No mesmo documento figuravam ainda as seguintes informações:

Informação sobre Paris

O nosso campus lindíssimo está localizado no nono arrondissement, a apenas alguns passos das

Porquê viajar com a ?

- Por mais de 50 anos temos feito parte da experiência de milhares de estudantes que viajam para cumprir o seu sonho de aprender uma língua no estrangeiro.
- Certificação: as nossas escolas cumprem os standards de excelência estabelecidos por organizações mundialmente reconhecidas.
- Como uma família: damos apoio aos nossos alunos desde o primeiro contacto e durante todo o curso, por telefone, email ou por whatsapp.
- Garantia de Aprendizagem: ao cumprir com os requisitos do curso, avançará um nível linguístico a cada 6 semanas.

Incluído no valor:

- 26 Lições / Semana (40 minutos por lição)
- EF Homestay - Quarto duplo numa família local cuidadosamente selecionada para o acolher
- Pequeno-almoço e jantar de segunda a sexta-feira e todas as refeições aos fins-de-semana em Homestay
- Testes de Nível e de Progresso
- Certificado de Curso
- Acesso ao Campus Connect
- Acesso gratuito a Wi-Fi nos nossos campus
- Festa de boas-vindas, visitas pela cidade, várias atividades na escola, festa de graduação

10. Nos dias 16 de novembro de 2023 e 21 de novembro de 2023 a demandante efetuou dois pagamentos à demandada, no valor de 150 euros e 1495 euros, respetivamente, através de duas transferências bancárias para o NIB que lhe foi facultado;
11. A demandada procedeu à contratação eletrónica da formação pretendida tendo as referências de pagamento sido emitidas apenas após esta ter aceitado as condições gerais do curso, as quais se encontravam disponíveis e lhe foram facultadas através da respetiva plataforma;
12. No que concerne ao preço do curso principal este incluía o curso de línguas, o alojamento em quarto partilhado com meia pensão, o pré e pós curso online e o programa de atividades semanais;
13. O valor de 100 euros pago pelo alojamento e constante do orçamento correspondia ao valor adicional para o usufruto de um quarto individual;
14. Em data não concretamente apurada, mas seguramente entre os dias 21 e 22 de novembro de 2023 a demandante, por indicação da demandada, realizou através de uma plataforma eletrónica um teste de língua francesa, tendo em vista a aferição do seu nível de proficiência, tendo respondido aleatoriamente às questões;
15. No dia 21 de novembro de 2023 a demandada foi informada, por via de correio eletrónico, do local onde iria ficar alojada, do contacto da família do acolhimento e dos meios para encontrar mais informações relativas ao alojamento, incluindo os contactos dos seus anfitriões, a qual foi aconselhada a contactar previamente;
16. Em data não concretamente apurada, mas seguramente entre 21 de novembro de 2023 e 27 de novembro de 2023, foi disponibilizada à demandante uma reunião de preparação para a viagem e curso, realizada através da plataforma de comunicação zoom;
17. O curso contratado teve lugar entre 27 de novembro de 2023 e 8 de dezembro de 2023, na cidade de Paris, França tendo sido o alojamento fornecido entre os dias 26 de novembro e 9 de dezembro de 2023;
18. A demandante ficou alojada em _____ distando seguramente a menos de uma hora do local onde as aulas iriam ser ministradas (Paris,

– próximo das galerias), utilizando para tal transportes públicos;

19. A distância entre o local onde a demandante ficou alojada e o local onde as aulas seriam ministradas cifra-se em cerca de 26 km, por estrada;
20. Ao iniciar o curso de língua francesa a demandante foi colocada no nível A1.1 na turma 45, tendo sido colocada na turma 47 na segunda semana do curso, embora mantendo o nível A1.1;
21. As aulas foram ministradas em francês, seguindo a metodologia de formação da demandante que procura uma experiência imersiva e intensiva na língua;
22. Em data não concretamente apurada a demandante assinou um documento denominado “Règles de vie” redigido em Francês e Inglês onde constam as regras escolares em especial a seguinte informação:

Langue

Merci de parler français uniquement en classe et dans l'école.

Please try always to speak French both in the classroom as well as around the school.

23. Ao iniciar o curso de francês a demandante não conseguiu acompanhar as aulas visto desconhecer a língua, pelo reclamou de que o nível estaria avançado para os seus conhecimentos;
24. Perante a reclamação da demandante a demandada confirmou que esta se encontrava nas aulas indicadas para o seu nível, A1.1, o mais básico, e disponibilizou aulas de reforço;
25. Apesar de disponibilizada pelo menos uma aula de reforço gratuita a demandante não compareceu à mesma;
26. A demandante não compareceu a todas as aulas do curso de francês;
27. A demandante inscreveu-se em diversas atividades opcionais, embora estivessem incluídas no pacote de formação, entre as quais oito atividades na segunda semana do curso;
28. Na segunda semana do curso a demandante faltou a 42% das aulas, tendo frequentado atividades opcionais, onde se incluiu pelo menos uma visita ao museu do Louvre;
29. Em data não concretamente apurada, mas seguramente antes de 4 de

dezembro de 2023 a demandante inscreveu-se numa atividade denominada “Atelier de pâtisserie française”, a decorrer no dia 4 de dezembro, sem qualquer custo;

30. Se embargo tal atividade foi-lhe cancelada visto que se destinava a novos alunos que entravam na escola durante essa semana tendo a demandante sido informada, por via de mensagem na plataforma “whatsapp” que a atividade destinada à mesma decorreria sexta-feira, dia 8 de dezembro;
31. Em data não concretamente apurada, mas seguramente antes de 4 de dezembro de 2023 a demandante inscreveu-se numa atividade de lazer denominada “E: , :” a decorrer no dia 6 de dezembro, entre as 18:30 e as 22:30, tendo pagado para tal o valor de 80 euros;
32. A contratação da referida atividade foi realizada em território francês, através da aplicação informática da demandada, da qual a demandante era utilizadora e onde constava a informação, em língua francesa, de que as inscrições eram definitivas e que não seria possível qualquer reembolso, assim como as datas da realização;
33. Para tradução a demandante utilizava um programa informático;
34. A atividade “ : ” foi contratada pela demandada a outro prestador de serviços externos;
35. Em data não concretamente apurada a demandante contactou com um agente da demandada em Paris e concomitantemente com os serviços desta em Portugal solicitando o cancelamento da atividade e a devolução do montante pago;
36. O motivo alegado pela demandante seria a inexistência de transportes públicos para o local onde se encontrava alojada, tendo em conta a hora do final da atividade;
37. A demandante foi informada pela demandada que não seria possível o cancelamento visto que tinham contratado o serviço a terceiros oferecendo, contudo, um bilhete para passeio de barco no rio Sena, o que foi declinado;
38. Durante a sua frequência do curso de línguas na escola da demandada a demandante teve dificuldades em se comunicar com os professores e alguns

funcionários visto que estes não falavam português nem recorreram a qualquer sistema de tradução que permitisse a comunicação;

39. Na primeira semana do curso a demandante perdia-se no metro e demorava mais de duas horas a chegar à escola e a regressar ao local onde se encontrava alojada;
40. A demandada sentiu-se deslocada, perdida, só desgostosa e triste;
41. Os cursos ministrados pela demandada são constituídos por módulos tendo cada módulo a duração de cerca de seis semanas podendo o aluno juntar-se a qualquer altura dentro do módulo visto que todas as aulas são do mesmo nível;
42. Os cursos ministrados pela demandada seguem o seu método pedagógico e que consiste em lecionar as aulas apenas na língua de destino e a proporcionar um contacto diário com a língua através da convivência diária.

4.1.2. Factos não provados

Para além da factualidade prejudicada pelos factos provados, julgo não provados os seguintes factos:

- 1 – Que a demandante não tivesse qualquer conhecimento prévio da língua francesa;
- 2 – Que os professores que corrigiram o teste de aferição do nível não pudessem ter deixado de perceber da forma aleatória a que a demandante respondeu às perguntas;
- 3 – Que ao chegar à escola em Paris a demandante tivesse sido colocada num curso de Francês avançado;
- 4 – Que ao iniciar as aulas as bases da língua já tivessem sido ensinadas;
- 5 – Que o alojamento onde a demandante foi colocada não fosse servida de transportes e que tal não lhe permitiu participar em atividades que terminavam à noite nem conviver com os colegas;
- 6 – Que inexistissem transportes públicos disponíveis aquando do final da atividade “Explorez Paris en quad électrique”;
- 7 – Que a demandada não tivesse previamente à contratação e à realização da formação prestado as informações quanto à metodologia de ensino nem quanto ao

local de alojamento;

8 – Que a demandante tivesse sido tratada negligentemente pelos colaboradores e trabalhadores da demandada;

9 – Que a atuação da demandada fosse adequada a causar na demandante os sentimentos de deslocação de solidão desgosto e tristeza que esta experienciou;

10 – Que a demandada tivesse reconhecido o direito ao reembolso da atividade “Explorez Paris en quad électrique”;

11 – Que com a proposta de acordo extrajudicial exarado pela demandada esta tivesse aceitado ou reconhecido os danos alegados pela demandante.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

O julgador não tem o dever de pronúncia sobre a totalidade da matéria de facto alegada, cabendo-lhe apenas o dever de seleção daquela que releva para a decisão, tendo em conta o objeto do litígio (cfr. Art.º 596.º e 607.º do Código de Processo Civil).

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, aplicável “*ex vi*” art.º 19.º, n.º 3 do regulamento do CICAP, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, designadamente quanto à distribuição do ónus da prova e as respetivas consequências, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “*in casu*”, o conteúdo da petição inicial e da contestação, as declarações de parte da demandante, o depoimento das testemunhas arroladas, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações da parte, que resultaram da instrução e discussão da causa.

A factualidade não provada resultou da produção de prova em seu contrário ou da ausência de produção de prova pela parte que a tal se encontrava onerada.

Importa agora explicitar sucintamente o raciocínio lógico-dedutivo que determinou o tribunal na sua decisão quanto matéria de facto, em especial quanto à matéria de facto dada como não provada.

Assim, e quanto ao facto não provado n.º 1 tal resultou do depoimento de Aldina Rosália, professora de Francês e Inglês, a qual declarou que a demandante tinha “poucos conhecimentos” da língua francesa visto que previamente à frequência do curso de que aqui se cuida lhe havia ministrado cerca de seis aulas. Ademais declarou que a demandante tinha interesse na aprendizagem da língua e que por isso a incentivou a frequentar o curso em questão em França.

Relativamente ao facto não provado n.º 2 considerando não haver sido junto o teste de aferição de conhecimentos nem ter sido efetuada uma avaliação quanto à perceção de qualquer aleatoriedade na resposta da demandante às questões daqueles documentos não se pode considerar de todo como provada tal alegação. Sem embargo, e como resulta da restante factualidade dada como provada o resultado do teste sempre motivou a colocação da demandante numa turma de aprendizagem de nível inicial A.1 e não numa turma de aprendizagem avançada como alegou.

Quanto ao facto provado n.º 3 este resultou da total ausência de prova quanto ao facto em questão produzida pela demandante e da prova em contrário produzida pela demandada, designadamente através do cotejo dos documentos juntos com os depoimentos das testemunhas por aquela parte arroladas, as quais confirmaram que a autora foi colocadas nas turmas de aprendizagem mais básico, do nível A1.1, explicitando que as designações adicionais atribuídas e mencionadas pela demandante, “- 45” e “- 47”, respeitam às designações das turmas e não aos níveis de capacidade linguística.

O facto não provado n.º 4 resultou da ausência de prova quanto à alegação em questão. A demandante apesar de alegar desconhecimento quanto à língua francesa alegou por outro lado que as bases da língua já haviam sido ensinadas por ocasião da sua entrada no curso sucedendo que a demandada contra alegou e comprovou através de prova testemunhal que a aluna havia sido colocada numa turma inicial e explicou o seu método de ensino. Deixou a demandante de explicitar e comprovar quais eram para si as “bases da língua” que já haviam sido ensinadas e as que ficaram por ensinar tendo em consideração que se tratava de um curso “intensivo” notoriamente ministrado através de um método baseado num princípio de imersão total na língua, aliando as aulas a toda a vivência num ambiente onde apenas se fala o idioma em causa.

Importa aqui realçar que se nos afigura medianamente apreensível que a opção de qualquer pessoa que decida aprender uma língua no país nativo respetivo saiba e até deseje de antemão ter o maior contacto possível com o idioma, sendo colocado nas situações da vida real onde tenha efetivamente de se expressar ou comunicar daquela forma. E parece-nos ser essa todo o princípio subjacente à contratação de um curso nos moldes em que o mesmo foi celebrado e em que a demandante foi advertida previamente de que se trataria de um curso ministrado em francês (cfr facto provado n.º 5). Ora, caso a demandante desejasse aprender francês através de aulas em português certamente ser-lhe-ia mais fácil contratar esse curso em Portugal e não em França numa escola internacional onde o curso é ministrado a estudantes de diversas nacionalidades o que torna incomportável, senão impossível, o ensino na língua de cada um dos formandos. Ora, como verificamos o ensino na língua do país nativo importa obviamente um maior esforço dos alunos mitigado atualmente com ferramentas informáticas que nos permitem a tradução imediata das palavras. Sem embargo o uso de tais ferramentas é ela também uma aprendizagem desde que utilizadas de forma proativa por quem as utilize. E no caso em concreto foi-nos possível verificar, designadamente através das mensagens patenteadas no processo e bem assim da demais prova produzida que a demandante sabia utilizar e utilizou as ferramentas de tradução, que muito lhe poderiam ser úteis na aprendizagem, obrigando-a a praticar a leitura e a fala.

No que respeita ao facto não provado n.º 5 este resultou da prova carreada para o processo e bem assim das declarações da demandante, cotejadas com as regras da experiência comum. Aqui constata-se que a demandante contratou com a demandante o curso de francês, alojamento em quarto individual em regime de “homestay” assim como a realização de diversas atividades. Não resulta do contrato que a demandada tivesse a obrigação de facultar à demandada alojamento que permitisse à demandante conviver com os demais colegas, isto sem conceder o facto de se haver provado que a demandada efetivamente participou em diversas atividades que envolveram os restantes formandos. Por outro lado, sempre se dirá que a demandante era livre de agendar as atividades de convívio que desejasse com os restantes formandos. Salienta-se que os meios de transporte atuais não se esgotam nos transportes públicos tradicionais, autocarros, comboios e metropolitanos, encontrando-se disponíveis outros meios de transporte tais como táxis, viaturas de transporte de passageiros em veículos descaracterizados (vulgo

TVDE) ou mesmo aluguer de viaturas sem condutor por curto espaço de tempo. Não se nos afigura assim que a demandante estivesse limitada à utilização de transportes públicos coletivos assim como sucede com qualquer outro viajante que contrate uma viagem de lazer, de índole profissional ou para efeitos educacionais. Aqui importa consignar que a expressão transportes públicos, pelo menos em Portugal, engloba também o serviço de táxi (cfr Decreto-Lei n.º 101/2023 de 31 de outubro).

A fundamentação supra expendida vale também para o facto não provado n.º 6, isto sem aqui expressamente consignarmos que não foi produzida qualquer prova que demonstrasse a inexistência dos referidos transportes públicos (ou mesmo transportes públicos coletivos) nas horas designadas para o final da atividade “Explorez Paris en quad électrique”.

O facto não provado n.º 7 resultou da valoração da documentação patenteada no processo cotejada com o depoimento das testemunhas, em especial da testemunha André Silva o qual declarou ter informado previamente a demandante de que os cursos são destinados a estrangeiros, quais as formas de pagamento, a metodologia de ensino e a forma de alojamento. Ademais esta mesma testemunha descreveu a forma de contratação utilizada, através de uma plataforma eletrónica, a qual não deixa prosseguir a contratação se os termos e condições não forem previamente declarados como lidos e aceites.

No que ao facto não provado n.º 8 respeita este resulta da falta de concretização da alegação em questão e bem assim da demonstração do acompanhamento dado à demandante pelos colaboradores da demandada designadamente através das diversas comunicações que mantiveram seja por meio de mensagens, correio eletrónico ou mesmo telefónico. Não nos foi possível vislumbrar qual o tratamento negligente da qual foi alvo a demandante posto que a mesma contratou um serviço num país estrangeiro onde ela não dominava a língua, estando perfeitamente ciente de tal. Não se encontrava inclusa na prestação da demandante um acompanhamento total, com viagem totalmente acompanhada e organizada. Não caberia na prestação da demandada saber de antemão e ajustar-se aos meios de transporte que a demandante pretendia e escolheu utilizar e respetivos horários e bem assim aos interesses que a mesma tivesse no convívio com os restantes formandos. Certo é que previamente à realização da viagem a demandante foi

informada do local onde iria ficar alojada, sendo-lhe fornecidos os contactos da família que a acolheu para que fossem dadas maiores informações. Ora, mesmo ao nível de viagens turísticas não se poderá assacar responsabilidades aos respetivos operadores pelas opções de transporte que não foram contratadas entre as partes e muito menos pela inexperiência em se mover em redes de transportes coletivos em grandes cidades como Paris.

Destarte e quanto à falta de esforço dos trabalhadores e colaboradores da demandada em compreender a demandante não poderemos olvidar que esta logrou obter informações e acompanhamento pelo menos com o trabalhador Brahim e que, no que toca à convivência na escola em Paris, estava previsto a comunicação na língua francesa o qual é entendido como uma forma de potenciar a aprendizagem. Tendo a demandante contratado um curso de francês para estrangeiros em França não nos parece de todo expectável que esta esperasse que os trabalhadores naquele país se expressassem em português sendo sempre possível que esta, ainda que recorrendo ao tradutor, pudesse pelo menos ler as questões que tinha a colocar em francês. Em todo o caso, tal não impediu a demandante de participar em atividades diversas.

Quanto ao facto não provado n.º 9 este resultou do cotejo da factualidade dada como provada com as regras da experiência comum. Aqui, ainda que se considere o facto da demandante se ter sentido efetivamente deslocada, perdida, só e triste certo é que nada nos indica que a atuação da demandada na execução do contrato tenha potenciado ou causado tais sentimentos. Atente-se que a demandante, por opção sua, e precedendo uma pesquisa na internet, decidiu deslocar-se sozinha para um país estrangeiro, para uma das maiores capitais da Europa, local onde não dominava a língua o que já de "*per si*" possibilita efetivamente a geração de tais sentimentos. Por outro lado, dos factos dados como provados não se vislumbra que a atuação da demandada seja efetivamente adequada a causar tais sentimentos, antes sendo os mesmos considerados, pelas razões acima aduzidas, como inseridos no âmbito do risco permitido do contrato.

O facto não provado n.º 10 resultou da conjugação da prova carreada para os autos, em especial da mensagem de correio eletrónico remetida pela demandada em 4 de dezembro e de onde se retira o facto de que os serviços em Portugal informam a consumidora de que para que o reembolso seja processado deveria

antes de mais cancelar a atividade na aplicação informática. Sem embargo daquela singela mensagem não se pode retirar um reconhecimento expresso do direito da demandante mas apenas e só o esclarecimento do procedimento para cancelamento das atividades em geral posto que posteriormente e só após melhor indagação quanto à natureza da atividade, contratada em França, os serviços em Portugal informaram a consumidora dos factos que obstaram ao reembolso.

O facto não provado n.º 11 resultou da conjugação da prova documental patenteada no processo, cotejada com o depoimento das testemunhas arroladas e com as regras da experiência comum.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as supra enunciadas questões a resolver, cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

Da factualidade dada como provada resulta que a entre a demandada e o demandante, foi celebrado, através de meios de comunicação à distância, um contrato de prestação de serviços, através do qual a primeira se comprometeu a prestar à segunda, mediante pagamento efetuado por ocasião da inscrição, um serviço de formação, na área da aprendizagem da língua francesa a decorrer entre 27 de novembro a 8 de dezembro de 2023. Ademais foi contratado um serviço de alojamento em casa familiar, em regime de meia pensão, acesso a atividades, fornecimento de material didático e seguro médico. Resultou ainda provado que a demandante, já no território francês, e utilizando para tal um serviço de contratação à distância em língua francesa, contratou a prestação de um serviço de atividade de lazer o qual tentou cancelar posteriormente, sem sucesso, com o argumento que à hora de final da mesma não teria transportes públicos disponíveis para regressar ao alojamento.

Mais resultou provado que a demandante não compareceu em todas as aulas de francês facultadas pela demandada, incluindo aulas de reforço escolar.

Estamos perante a celebração de dois contratos, bilaterais e onerosos e celebrados através de meios de comunicação à distância.

Relativamente aos contratos em geral, estes constituem fonte de obrigações, sendo

pacífico no panorama doutrinal que a relação obrigacional, “*in casu*” a relação contratual não se reduz a uma estrutura petrificada onde se encontrem apenas as prestações típicas principais.

Na verdade, a estrutura obrigacional é hodiernamente encarada como um complexo de elementos jurídicos, não esgotados nos deveres principais de prestação, antes associando aos mesmos tanto deveres secundários de prestação, como deveres laterais, ou de conduta, todos com o escopo de cumprir o desiderato contratual dentro dos ditames dos princípios do cumprimento pontual das obrigações e da boa-fé (cfr art.º 762.º n.º 2 d Código Civil), onde se inclui a obrigação da proteção dos interesses das partes consubstanciada também na abstenção de atos que inviabilizem a prestação da contraparte.

Prosseguindo:

No que concerne à interpretação do sentido da declaração negocial vontade das partes estabelece o art.º 236.º do Código Civil que:

"Artigo 236.º

(Sentido normal da declaração)

- 1. A declaração negocial vale com o sentido que um declaratário normal, colocado na posição do real declaratário, possa deduzir do comportamento do declarante, salvo se este não puder razoavelmente contar com ele.*
- 2. Sempre que o declaratário conheça a vontade real do declarante, é de acordo com ela que vale a declaração emitida."*

Assim como o art.º 238.º do mesmo diploma legal:

"Artigo 238.º

(Negócios formais)

- 1. Nos negócios formais não pode a declaração valer com um sentido que não tenha um mínimo de correspondência no texto do respectivo documento, ainda que imperfeitamente expresso.*
- 2. Esse sentido pode, todavia, valer, se corresponder à vontade real das partes e as razões determinantes da forma do negócio se não opuserem a essa validade."*

A atividade interpretativa consignada ao regime do supracitado art.º 236.º do

Código Civil impõe que o estabelecimento do sentido normal da declaração seja realizada sob o ponto de vista do declaratório, ou seja, o recetor. Sem embargo, em obediência aos princípios da proteção da confiança e da segurança no tráfico jurídico a lei não se basta com o entendimento subjetivo do real declaratório mas antes com o sentido de que um declaratório normal e típico, colocado na posição daquele, depreenderia da declaração.

Conforma ensina o ilustre Professor Paulo Mota Pinto *in* “*Declaração Tácita e Comportamento Concludente no Negócio Jurídico*” (página 208, Editora Almedina, Coimbra) o declaratório normal coincide com uma pessoa com razoabilidade, sagacidade, conhecimento e diligência medianos colocada nas circunstâncias negociais em apreço. Será assim em consideração a este normal declaratório e ao seu modo de raciocínio perante as circunstâncias de onde depreenderá do sentido da declaração.

Ora, da interpretação do conteúdo do contrato de formação sob exame e bem assim do quadro pré negocial não nos é difícil constatar que a prestação a que a demandada estava adstrita consistia na prestação de um serviço de formação, um “curso” de francês para estrangeiros com duração de duas semanas , acrescido de alojamento, atividades e material didático e não na obtenção do resultado de que no final do referido curso a demandada aprendesse efetivamente a falar francês isto porquanto tal depende também do seu trabalho, capacidade de aprendizagem e assiduidade. Trata-se de uma obrigação de meios e não de resultados.

No que concerne ao contrato relativo à atividade “...” trata-se igualmente de um contrato bilateral e oneroso, celebrado também através de meios de comunicação à distância e respeitante a uma atividade de lazer.

Prosseguindo:

O regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, consta do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 2011/83/UE, de 25 de outubro, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 2.º n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, este regime “...é aplicável aos contratos celebrado à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das

práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores”.

A definição de consumidor, para efeitos do citado diploma encontra-se no seu art.º 3.º, al.ª c) como: “ c) *“consumidor”, a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional’.*

Por seu lado, no art.º 3.º al.ª i) do mesmo Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro o fornecedor de bens é definido como: “i) *«Fornecedor de bens ou prestador de serviços», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta;”*

Ainda importante para a demanda, convém aludir à definição de “contrato celebrado à distância”, que nos é dada pelo art.º 3.º al.ª f) do mesmo diploma, o qual estipula: “f) *«Contrato celebrado à distância», 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;”* mais sucedendo que, para efeitos deste regime legal, “técnica de comunicação à distância” é definida na alínea m) desse artigo como “m) *«Técnica de comunicação à distância», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes.”*

Previamente à vinculação do consumidor ao contrato celebrado através de meios de comunicação à distância o prestador de serviços encontra-se adstrito a facultar, em tempo útil, de forma clara e compreensível e previamente à vinculação contratual, as informações constantes do art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, onde se incluem as características essenciais do bem ou serviço, “na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato” (cfr art.º 4.º n.º 1, al.ª d) do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro) e, quando aplicável, a indicação de que o consumidor não beneficia do direito à livre resolução contratual (cfr art.º 4.º n.º 1, al.ª p) e art.º 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro).

No âmbito do mesmo regime dos contratos celebrados à distância, e salvo acordo

das partes em contrário, encontram-se excecionados do direito à livre resolução contratual os “serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos” (cfr art.º 17.º n.º 1 al.ª k) do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro).

Nos termos do art.º 4.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual (Lei de Defesa do Consumidor) “*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.*”.

No que respeita ao cumprimento dos contratos, determina o art.º 406.º n.º 1 do Código Civil que “*O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.*”.

Tal preceito legal, corolário do princípio “*pacta sunt servanda*” estabelece que, após celebrados, os contratos apenas poderão ser alvo de modificações por vontade de ambas as partes ou nas estritas situações legalmente admitidas.

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que “*O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor*”, estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Sucedo contudo que, no âmbito da responsabilidade contratual, encontra-se estabelecida no art.º 799.º n.º1 do Código Civil a presunção de culpa do devedor, ainda que seja suscetível de ser ilidida, cabendo ao credor o ónus da prova quanto aos demais pressupostos da obrigação de indemnizar.

Tendo em conta a matéria de facto dada como provada, importa agora verificar o preenchimento dos pressupostos da responsabilidade civil contratual.

No que concerne aos deveres das partes contratualmente estipulados verifica-se que a demandada se encontrava obrigada à prestação do serviço de formação e à prestação dos demais serviços incluídos e que a demandante se encontrava obrigada ao pagamento do preço respetivo assim como à criação das condições

para que a contraparte pudesse efetuar a sua prestação conforme convencionado.

Como se supra se assinalou verifica-se que a demandada realizou as suas prestações conforme contratado tendo inclusive observado os seus deveres de informação pré contratual, seja por telefone, por via eletrónica ou mesmo através de reuniões de preparação prévia. Acresce que a demandada foi informada previamente da metodologia da formação, do local de alojamento e que adicionalmente lhe foram indicados os contactos da família que a iria acolher para que a consumidora pudesse reunir todas as informações necessárias no sentido de se organizar nas suas deslocações. Não se encontrava efetivamente incluída na prestação da demandante a prestação de serviços de transporte nem que fosse fornecido qualquer serviço personalizado de guia durante a sua estadia. Importa ainda assinalar que se ignora, porque não alegado e muito menos provado, quais os conhecimentos da língua francesa que a demandada efetivamente apreendeu visto que a mesma acabou até por se sentir à vontade em efetuar contratações eletrónicas em plataformas totalmente em francês. Em todo o caso, é de salientar ser totalmente irrealista que em apenas duas semanas de aulas onde fossem registadas diversas ausências ao plano do curso qualquer aluno tivesse obtido progressos relevantes.

Por outro lado, comprovou-se que a demandante usufruiu de diversas aulas, alojamento em regime de meia pensão e atividades proporcionadas pela demandada.

Assim, tendo em consideração a factualidade dada como provada, e os fundamentos supra expostos não se vislumbra qualquer incumprimento contratual por parte da demandada que sustente o pedido indemnizatório, designadamente não se encontrando preenchidos os pressupostos do facto ilícito e do nexa causal, pelo que deve aquela parte ser absolvida desta parte do pedido.

Quanto ao pedido que contende com o reembolso da atividade "Explorez Paris en quad électrique", contratada também através de meios de comunicação à distância pela demandante, estando esta em território francês e a ser desenvolvida também em França, não se vislumbra aqui também qualquer facto juridicamente relevante que sustente o seu pedido de reembolso. Como se viu, por se tratar de uma atividade de lazer a ocorrer em data específica, e por ter a demandante sido informada previamente da impossibilidade de cancelamento não tinha este direito à livre resolução contratual. Ademais não estava igualmente a demandada adstrita a

assegurar-se ou informar a demandante da existência ou inexistência de transportes públicos à hora do término da atividade, a qual se encontrava devidamente publicitada. Tal planeamento deveria ter sido assegurado pela demandante previamente à contratação ou ao invés ter a mesma optado por outros meios de transporte que seguramente se encontrariam disponíveis, como por exemplo o táxi. Improcede assim também esta parte do pedido.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação improcedente e absolvo a demandada do pedido.

Notifique-se

Porto, 26 de dezembro de 2024

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

Sumário:

A estrutura obrigacional é hodiernamente encarada como um complexo de elementos jurídicos, não esgotados nos deveres principais de prestação, antes associando aos mesmos tanto deveres secundários de prestação, como deveres laterais, ou de conduta, todos com o escopo de cumprir o desiderato contratual dentro dos ditames dos princípios do cumprimento pontual das obrigações e da boa-fé (cfr art.º 762.º n.º 2 d Código Civil), onde se inclui a obrigação da proteção dos interesses das partes consubstanciada também na abstenção de actos que inviabilizem a prestação da contraparte.

A atividade interpretativa consignada ao regime do art.º 236.º do Código Civil impõe que o estabelecimento do sentido normal da declaração seja realizada sob o ponto de vista do declaratário, ou seja, o recetor. Sem embargo, em obediência aos princípios da proteção da confiança e da segurança no tráfico jurídico a lei não se basta com o entendimento subjetivo do real declaratário mas antes com o sentido de que um declaratário normal e típico, colocado na posição daquele, depreenderia da declaração.

Conforma ensina o ilustre Professor Paulo Mota Pinto *in* “*Declaração Tácita e Comportamento Concludente no Negócio Jurídico*” (página 208, Editora Almedina, Coimbra) o declaratário normal coincide com uma pessoa com razoabilidade, sagacidade, conhecimento e diligência medianos colocada nas circunstâncias negociais em apreço. Será assim em consideração a este normal declaratário e ao seu modo de raciocínio perante as circunstâncias de onde depreenderá do sentido da declaração.

Da interpretação do conteúdo do contrato de formação sob exame e bem assim do quadro pré negocial não nos é difícil constatar que a prestação a que a demandada estava adstrita consistia na prestação de um serviço de formação, um “curso” de francês para estrangeiros com duração de duas semanas, acrescido de alojamento, atividades e material didático e não na obtenção do resultado de que no final do referido curso a demandada aprendesse efetivamente a falar francês isto porquanto tal depende também do seu trabalho, capacidade de aprendizagem e assiduidade. Trata-se de uma obrigação de meios e não de resultados.

No que concerne ao contrato relativo à atividade “Explorez Paris en quad électrique” trata-se igualmente de um contrato bilateral e oneroso, celebrado também através de meios de comunicação à distância e respeitante a uma atividade de lazer.

Previamente à vinculação do consumidor ao contrato celebrado através de meios de comunicação à distância o prestador de serviços encontra-se adstrito a facultar, em tempo útil, de forma clara e compreensível e previamente à vinculação contratual, as informações constantes do art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, na sua redação atual, onde se incluem as características essenciais do bem ou serviço, “*na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato*” (cfr art.º 4.º n.º 1, al.ª d) do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro) e, quando aplicável, a indicação de que o consumidor não beneficia do direito à livre resolução contratual (cfr art.º 4.º n.º 1, al.ª p) e art.º 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro).

No âmbito do mesmo regime dos contratos celebrados à distância, e salvo acordo das partes em contrário, encontram-se excecionados do direito à livre resolução contratual os “serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos” (cfr art.º 17.º n.º 1 al.ª k) do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro).

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que “*O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor*”, estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Sucedendo contudo que, no âmbito da responsabilidade contratual, encontra-se estabelecida no art.º 799.º n.º1 do Código Civil a presunção de culpa do devedor, ainda que seja suscetível de ser ilidida, cabendo ao credor o ónus da prova quanto aos demais pressupostos da obrigação de indemnizar.

No que concerne aos deveres das partes contratualmente estipulados verifica-se que a demandada se encontrava obrigada à prestação do serviço de formação e à prestação dos demais serviços incluídos e que a demandante se encontrava obrigada ao pagamento do preço respetivo assim como à criação das condições para que a contraparte pudesse efetuar a sua prestação conforme convencionado.

A demandada realizou as suas prestações conforme contratado tendo inclusive observado os seus deveres de informação pré contratual, seja por telefone, por via eletrónica ou mesmo através de reuniões de preparação prévia. Acresce que a demandada foi informada previamente da metodologia da formação, do local de alojamento e que adicionalmente lhe foram indicados os contactos da família que a iria acolher para que a consumidora pudesse reunir todas as informações necessárias no sentido de se organizar nas suas deslocações. Não se encontrava efetivamente incluída na prestação da demandante a prestação de serviços de transporte nem que fosse fornecido qualquer serviço personalizado de guia durante a sua estadia. Importa ainda assinalar que se ignora, porque não alegado e muito menos provado, quais os conhecimentos da língua francesa que a demandada efetivamente apreendeu visto que a mesma acabou até por se sentir à vontade em efetuar contratações eletrónicas em plataformas totalmente em francês. Em todo o caso, é de salientar ser totalmente irrealista que em apenas duas semanas de aulas onde fossem registadas diversas ausências ao plano do curso qualquer aluno tivesse obtido progressos relevantes.

Por outro lado, comprovou-se que a demandante usufruiu de diversas aulas, alojamento em regime de meia pensão e atividades proporcionadas pela demandada.

Assim, tendo em consideração a factualidade dada como provada não se vislumbra qualquer incumprimento contratual por parte da demandada que sustente o pedido indemnizatório, designadamente não se encontrando preenchidos os pressupostos do facto ilícito e do nexa causal, pelo que deve aquela parte ser absolvida desta parte do pedido.

Quanto ao pedido que contende com o reembolso da atividade “ ”, contratada também através de meios de comunicação à distância pela demandante, estando esta em território francês e a ser desenvolvida também em França, não se vislumbra aqui também qualquer facto juridicamente relevante que sustente o seu pedido de reembolso. Como se viu, por se tratar de uma atividade de lazer a ocorrer em data específica, e por ter a demandante sido informada previamente da impossibilidade de cancelamento não tinha este direito à livre resolução contratual. Ademais não estava igualmente a demandada adstrita a assegurar-se ou informar a demandante da existência ou inexistência de transportes públicos à hora do término da atividade, a qual se encontrava devidamente publicitada. Tal planeamento deveria ter sido assegurado pela demandante previamente à contratação ou ao invés ter a mesma optado por outros meios de transporte que seguramente se encontrariam disponíveis, como por exemplo o táxi.

Improcede também esta parte do pedido.