

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se a Reclamante têm direito à resolução do contrato com a conseqüente devolução da quantia paga no valor de 250,00€.

3. Fundamentação

1. A Reclamante contratou com a Reclamada uma ação de formação profissional “técnico(a) de apoio à vítima, a ser prestada por esta última, doc 1;
2. A Reclamante pagou de inscrição o montante de 50€, doc 2;
3. Em 06.10.25, a Reclamante procedeu ao pagamento dos 200€ em falta, doc 3;
4. A Reclamante alegou que a formação não teve início em 13.11.24 conforme estava previsto no contratualmente;
5. A Reclamante declarou que a referida formação apenas teve início em 08.11.24;
6. A Reclamante alega que teria de frequentar quase todas as horas de formação, nos termos das clausulas 4.^a e 6.^a do contrato, doc 1;
7. A Reclamante alegou que as datas das ação formativas ministrada pela Reclamante coincidiam com as aulas de uma PG que pretendia frequentar;
8. A Reclamante alegou que somente tomou conhecimento desta coincidência no início da ação formativa prestada pela Reclamada;
9. A Reclamante disse que na primeira aula ministrada pela Reclamada comunicou a impossibilidade de frequentar 2 ou 3 dias de aulas;
10. A Reclamante alegou que enviara em 14.10.25 uma carta registada com A/R para a Reclamada, alegando direito ao arrependimento, doc 4;
11. A Reclamante informou que a carta fora rececionada em 15.10.23;
12. A Reclamante declarou que a Reclamada declinou a possibilidade de resolução do contrato;
13. A Reclamante alegou que tentou entrar um uma aula da Reclamada mas teve problemas com a rede, não podendo permanecer na mesma;

14. A Reclamante alegou ainda que a Reclamada lhe sugeriu a utilização simultânea de dois PC para marcar presença em simultâneo nas duas formações que frequentava, doc 5;
15. A Reclamante alegou ainda que esta situação não lhe permitia integral compreensão e aprendizagem de conteúdos;
16. A Reclamada alega que o contrato de prestação de serviços de formação coma Reclamante ocorreu em 08.10.25, na modalidade e-Learning com duração de 90h e início em 13.11.25, doc 1 junto com a contestação;
17. A Reclamada alegou que a coordenadora pedagógica enviara email em 07.10.25 com os respetivos acessos à plataforma de formação [REDACTED] e informação da ação, doc 2 junto com a contestação;
18. A Reclamada declarou que realizou um pé-teste do módulo 1 em 08.10.25, doc 3 junto com a contestação;
19. A Reclamada disse que a Reclamante esteve presente em duas sessões da formação, respetivamente 08.10.25 e 20.10.25, docs 4 a 6 juntos com a contestação;
20. A Reclamada esclareceu que a assistente pedagógica, [REDACTED], teve vários contactos com a Reclamante, tendo-lhe sido prestado todo o apoio para que continuasse a formação, tendo inclusive indagado junta das outras formandas sobre a possibilidade de alteração de datas, o que não fora possível, sugerindo trabalho extra para superar as faltas que tivesse que dar, o que a formanda, agora Reclamante, aceitara;
21. A Reclamada alegou que a Reclamante, via telefone, indicou que nos dias de coincidência entre as aulas da formação e da PG seria possível estar com 2 equipamentos ligados para assegurar a presença em ambos os cursos;
22. A Reclamada acrescentou que as partes acordaram sobre a realização de testes nas plataformas e analisar as matérias em conjunto;
23. A Reclamada referiu que em 11.10.25 a colaboradora da Reclamada, [REDACTED], levou a cabo várias tentativas de contacto com a Reclamante sem sucesso, apenas tendo conseguido contactar via WhatsApp, tendo a requerente justificado ausência à formação por motivos pessoais;

24. A Reclamada disse ainda que a sua colaboradora, [REDACTED], voltara a contactar a Reclamante tendo acordado o regresso à formação desta última;
25. A Reclamada dissera que a Reclamante esteve presente na cessão de 20.10.25 data posterior à reclamação que efetuara, docs 5 e 6 juntos com a contestação;
26. A Reclamada alegou que a conduta da Reclamante demonstrara que desejava prosseguir com a formação;
27. A Reclamante juntara documentos após a audiência de julgamento arbitral, devidamente autorizados em ata, respetivamente fotografias de mensagens de telemóvel datadas de 11.09.2025 e de 22.09.2025 relativos à sua admissão da pós graduação e ao pedido de pagamento da mesma em prestações;
28. A Reclamada juntou, também, email que remetera à Reclamante com o cronograma da formação por si ministrada, datado de 04.09.25, alertando para a data deste, anterior à inscrição na PG;
29. A testemunha da Reclamante, [REDACTED], alegou que também se inscrevera no curso da Reclamada, tendo pago a respetiva inscrição;
30. A testemunha referiu que entretanto se inscrevera num Mestrado, tendo verificado, após o envio do cronograma pela Reclamada em 07.10.25, que teria aulas sobrepostas, tendo desistido da formação da Reclamada;
31. A testemunha da Reclamada, [REDACTED] técnica Pedagógica, declarou que enviaram o cronograma duas vezes, sendo que a última fora a 7 de outubro de 2025 juntamente com o link de acesso e no dia anterior ao início da formação;
32. A testemunha da Reclamada, [REDACTED] diretora da empresa, declarou que insistiram com a Reclamante para frequentasse o curso, tendo declarado que poderiam gravar algumas das aulas para solucionar o problema da Reclamante;
33. A testemunha da Reclamada, [REDACTED], diretora pedagógica e coordenadora do curso em causa, alegou que no dia da realização do modulo 1 entrou na plataforma para dar informações;
34. A testemunha informou que a Reclamante em 8 de outubro informara a Reclamante que teria entrado em uma PG;

35. A testemunha declarou que tentaram mudar o horário da formação, mas a turma não concordou;

36. A testemunha acrescentou que colocaram materiais na plataforma para a realização do pré teste em 08.10.25 aos quais a Reclamante acedeu;

37. A testemunha disse, ainda, que aulas poderiam vir a ser gravadas, o que não veio a suceder.

3.1 Dos Factos

Resultam provados:

Prova por declaração: 4, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 20, 22, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37.

Prova documental: 1, 2, 3, 6, 10, 16, 17, 18, 19, 25, 27, 28.

Resultam não provados:

Factos: 8, 14, 21, 26.

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

3.1.3 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção através da apreciação crítica, conjugada e global da prova produzida em audiência, designadamente das declarações das partes, dos depoimentos das testemunhas apresentadas e da prova documental junta aos autos, analisados à luz das regras da experiência comum.

a) Factos dados como provados

Os factos identificados sob os pontos 4, 5, 7, 9, 11, 12, 13 e 15 resultaram essencialmente das declarações prestadas pela Reclamante, as quais se mostraram coerentes, consistentes e logicamente encadeadas, não tendo sido infirmadas por outros meios de prova relevantes. Em particular, foi considerada credível a alegação relativa às dificuldades sentidas pela Reclamante na frequência da formação, quer em virtude da coincidência de horários com a pós-graduação, quer quanto aos constrangimentos técnicos referidos, bem como à comunicação dessa situação à Reclamada.

Os factos constantes dos pontos 20, 22, 23 e 24 consideraram-se provados com base nas declarações da Reclamada, corroboradas pelos depoimentos das suas testemunhas, em especial [REDACTED] que relataram de forma circunstanciada os contactos mantidos com a Reclamante, as tentativas de apoio pedagógico e as soluções equacionadas para permitir a continuação da formação, nomeadamente a possibilidade de compensação de faltas e realização de testes.

Relativamente aos factos 29 e 30, o Tribunal valorou o depoimento da testemunha Graça Moutinho, que se revelou espontâneo, coerente e assente em conhecimento direto, descrevendo situação semelhante à da Reclamante, o que contribuiu para contextualizar a dinâmica da formação e a relevância do envio do cronograma para a tomada de decisões pelas formandas.

Os factos constantes dos pontos 31 a 37 resultaram dos depoimentos das testemunhas da Reclamada, os quais se mostraram convergentes entre si e compatíveis com a prova documental junta. As testemunhas demonstraram conhecimento direto dos factos, explicaram o funcionamento da formação, os contactos efetuados com a Reclamante e as diligências realizadas para ultrapassar os constrangimentos verificados, nomeadamente o envio do cronograma, o acesso à plataforma [REDACTED] e a disponibilização de materiais pedagógicos.

No que respeita aos factos 1, 2, 3, 6, 10, 16, 17, 18, 19, 25, 27 e 28, os mesmos resultaram provados por prova documental, nomeadamente através do contrato de prestação de serviços de formação, comprovativos de pagamento, comunicações eletrónicas, registos de presença e documentos juntos por ambas as partes, cuja autenticidade e veracidade não foram postas em causa e que se revelaram consistentes com a demais prova produzida.

b) Factos dados como não provados

Os factos constantes dos pontos 8, 14, 21 e 26 foram dados como não provados, por não ter sido produzida prova suficientemente segura e convincente que permitisse ao Tribunal formar uma convicção positiva quanto à sua veracidade.

Em particular, quanto ao ponto 8, não resultou demonstrado que a Reclamante apenas tivesse tomado conhecimento da coincidência de horários no início da ação formativa, atendendo à existência de comunicações anteriores relativas ao cronograma da formação e à prova documental junta pela Reclamada.

Relativamente ao ponto 14, não ficou provado que a sugestão da utilização simultânea de dois computadores tenha sido feita nos exatos termos alegados pela Reclamante, uma vez que as versões apresentadas pelas partes divergiram e não houve prova objetiva bastante que confirmasse tal factualidade.

Quanto ao ponto 21, o Tribunal não deu como provado que tenha existido um acordo efetivo e definitivo entre as partes no sentido de assegurar a presença simultânea da Reclamante em ambas as formações, tendo antes resultado que tal possibilidade foi meramente equacionada como solução informal e transitória.

Por fim, o facto constante do ponto 26 não se considerou provado, porquanto a presença da Reclamante em sessões posteriores à reclamação não permite, só por si, concluir de forma inequívoca que pretendesse prosseguir definitivamente com a formação, podendo tal comportamento ser compatível com uma tentativa de resolução da situação ou de avaliação das alternativas propostas.

3.2 Do Direito

Está em causa um contrato de prestação de serviços de formação profissional, celebrado entre a Reclamante e a Reclamada, mediante o pagamento do valor global de €250,00, contrato esse que se rege, em primeira linha, pela vontade das partes, pelas cláusulas contratuais acordadas e, supletivamente, pelas normas do Código Civil aplicáveis aos contratos de prestação de serviços, bem como pelas regras gerais do direito do consumo, atenta a qualidade da Reclamante enquanto consumidora.

Da natureza da relação contratual

Resulta provado que a Reclamante contratou com a Reclamada uma ação de formação profissional em regime de e-learning, com duração de 90 horas, tendo procedido ao pagamento integral do preço acordado. Tal contrato configura um contrato de prestação de serviços, nos termos do artigo 1154.º do Código Civil, acrescendo que a Reclamante

atuou fora do âmbito de qualquer atividade profissional, sendo, por isso, aplicável o regime jurídico de proteção do consumidor.

Nos termos do artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, as partes devem agir de boa-fé no cumprimento das obrigações assumidas, devendo o contrato ser executado de acordo com a confiança legitimamente criada e com as expectativas razoáveis decorrentes do mesmo.

Do alegado atraso/início da formação e da coincidência de horários

A Reclamante fundamenta o seu pedido essencialmente na alegada impossibilidade de frequentar a formação em virtude da coincidência de horários com uma pós-graduação que pretendia frequentar, bem como no alegado incumprimento contratual quanto à data de início da formação.

Contudo, da matéria de facto provada resulta que:

- a Reclamada comunicou à Reclamante o cronograma da formação em momento anterior ou contemporâneo ao início da ação formativa;
- a inscrição da Reclamante na pós-graduação ocorreu em data posterior à divulgação do cronograma da formação ministrada pela Reclamada;
- a Reclamante esteve presente em sessões da formação, acedeu à plataforma [REDACTED], realizou atividades e manteve contactos com a equipa pedagógica da Reclamada, inclusive após a reclamação apresentada.

Deste modo, não se pode imputar à Reclamada a responsabilidade pela coincidência de horários verificada, uma vez que a decisão de frequentar a pós-graduação foi tomada pela Reclamante num momento em que já conhecia, ou podia conhecer, o calendário da formação contratada.

A coincidência de horários resulta, assim, de uma opção pessoal da Reclamante, não constituindo facto imputável à Reclamada nem configurando incumprimento contratual por parte desta.

Da inexistência de incumprimento contratual imputável à Reclamada

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor só responde pelo incumprimento da obrigação quando este lhe seja imputável a título de culpa.

No caso concreto, não se demonstrou que a Reclamada tenha faltado culposamente ao cumprimento das suas obrigações contratuais. Pelo contrário, resultou provado que:

- disponibilizou os conteúdos e acessos à plataforma;
- prestou apoio pedagógico continuado;
- equacionou soluções alternativas para mitigar as dificuldades da Reclamante;
- tentou ajustar a execução do contrato às limitações apresentadas, dentro do possível.

Ainda que algumas soluções propostas (como a gravação das aulas) não tenham vindo a concretizar-se, tal circunstância não configura, por si só, um incumprimento essencial do contrato, mas antes uma tentativa de acomodação pedagógica, não juridicamente exigível.

Não se verificando incumprimento definitivo, nem incumprimento essencial que frustre o fim do contrato, não se encontram preenchidos os pressupostos legais da resolução contratual previstos nos artigos 432.º e seguintes do Código Civil.

Do alegado direito de arrependimento

A Reclamante invoca ainda o exercício do direito de arrependimento, mediante comunicação escrita enviada à Reclamada.

Todavia, do regime jurídico aplicável resulta que o direito de livre resolução apenas é reconhecido nos casos legalmente previstos, designadamente em contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, e dentro dos prazos legalmente fixados.

Mesmo admitindo a aplicabilidade daquele regime, resulta dos factos provados que a Reclamante:

- já havia iniciado a frequência da formação;
- já tinha acedido aos conteúdos digitais e participado em sessões;

- manteve comportamentos posteriores incompatíveis com a intenção inequívoca de resolver definitivamente o contrato, nomeadamente a presença em sessões após a comunicação enviada.

Nos termos do artigo 17.º do referido diploma, o exercício do direito de livre resolução encontra limites quando o consumidor consente no início da prestação de serviços antes do termo do prazo legal, o que se verifica no caso concreto.

Assim, não se mostra validamente exercido o direito de arrependimento invocado.

Da inexistência de fundamento para restituição do preço

Não se demonstrando incumprimento contratual imputável à Reclamada, nem fundamento legal bastante para a resolução do contrato, inexistente base jurídica para a restituição da quantia paga pela Reclamante.

A eventual impossibilidade de frequência integral da formação resulta de circunstâncias pessoais da Reclamante, não imputáveis à Reclamada, não podendo estas ser transferidas para a esfera jurídica desta última.

Em face do exposto, conclui o Tribunal Arbitral que:

- não ocorreu incumprimento contratual imputável à Reclamada;
- não se encontram verificados os pressupostos legais da resolução do contrato;
- não assiste à Reclamante o direito à restituição da quantia paga.

Improcede, assim, o pedido formulado pela Reclamante.

4. Decisão

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal Arbitral decide:

- a) Julgar improcedente a reclamação apresentada;
- b) Declarar que não assiste à Reclamante o direito à resolução do contrato de formação celebrado com a Reclamada;
- c) Consequentemente, absolver a Reclamada do pedido de restituição da quantia paga no montante de €250,00.

Notifique-se.

Porto 8.02.26

A Juiz-Árbitro

Mania pão Mimoso