

SENTENÇA

PROC Nº. 496/2026

TAC

MATOSINHOS

Reclamante: I, devidamente identificada nos autos

Reclamada: P, Unipessoal, Ldª, devidamente identificada nos autos

SUMÁRIO:

Através do contrato de prestação de serviços de acompanhamento e aconselhamento às candidaturas aos cursos académicos pretendidos pela reclamante, a reclamada prestou toda a atividade a que se obrigou de acordo com as etapas que se encontram descritas na presente sentença e que refletem as condições constantes no formulário de inscrição preenchido e assinado pela reclamante.

A reclamante inscreveu-se em 15/9/25 e terminou o contrato por decisão unilateral em 31/1/26.

A reclamante apesar de estar inscrita nas sessões de preparação para o IELTS, não o frequentou.

A documentação junta aos autos e da qual a reclamante tem conhecimento reflete a disponibilidade da reclamada em prestar o serviço e o apoio contratados.

Não existe violação da legislação do consumo, nem responsabilidade contratual da reclamada

Daí a sentença proferida face à prova produzida

- Do pedido efetuado pela reclamante

Vem a reclamante solicitar a resolução contratual, com a condenação da reclamada no reembolso à reclamante da quantia de 895,00 €.

- Despacho saneador

As partes são legítimas, o tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos.

Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação em 895,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 15/9/25, a reclamante contratou com a reclamada a prestação de um serviço de consultoria educativa relativa a inscrição em mestrado numa universidade europeia, tendo por tal pago a quantia de 895,00 €.

Em 27/12/25 a reclamante apresentou reclamação escrita no livro de reclamações sobre o serviço contratado, por não ter sido do agrado desta.

O objetivo da reclamante em contratar os serviços da reclamada foi o apoio especializado nas candidaturas a mestrados na Europa.

O serviço efetivamente prestado traduziu-se em informações incorretas, respostas vagas e falta de acompanhamento.

Algumas informações prestadas foram erradas, tendo a reclamante sentido a necessidade de as confirmar diretamente com as universidades.

Foi assim informada que, na Alemanha pagam-se propinas e que existem poucos mestrados em inglês, o que não corresponde à realidade em muitas instituições públicas, nos Países Baixos, apenas duas universidades exigiam média mínima de 15 valores, quando existem outras a exigir nota mínima de 15 valores.

Ainda, prestaram-lhe informação errada sobre a carga horária necessária para apoios financeiros.

A candidatura a vários tracks no mesmo mestrado e que teria de escrever cartas de motivação por track, o que não corresponde à verdade.

Face às falhas da reclamada, a reclamante necessitou de contactar diretamente as universidades para se esclarecer e validar a informação que recebia.

(cfr. toda a documentação junta com a reclamação)

- Da citação

A reclamada devidamente citada apresentou contestação, compareceu na data e hora designadas para a audiência arbitral.

- A contestação (em síntese)

Impugnou os factos que se encontrem em contradição com a defesa considera no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação e consequente absolvição do pedido.

Junta documentação e indicou prova testemunhal, que apresentou.

O contrato celebrado consubstancia um contrato de prestação de serviços de natureza intelectual e consultiva, configurando uma obrigação de meios e não de resultado.

Os serviços contratados foram prestados, tendo sido realizadas diversas reuniões, sessões de esclarecimento e comunicações eletrónicas destinadas ao apoio e desenvolvimento do processo de candidatura.

A saber:

- reunião inicial de enquadramento
- reunião de análise e de escolha de cursos, em 22/9/25,
- reunião de decisão final das opções, em 15/10/25
- sessões informativas relativas à preparação do exame IELTS
- sessões de esclarecimento relativas à documentação necessária às candidaturas.
- Foram ainda facultados à reclamante manual de documentos, materiais de apoio e diversos esclarecimentos individualizados ao longo do processo.
- A reclamante não participou, apesar de estar inscrita, nas sessões de preparação IELTS

Ao longo de todo o acompanhamento foram analisados diversos programas de mestrado e requisitos de candidatura em diferentes instituições e países europeus.

A natureza da informação prestada pela reclamada assume natureza orientadora e sempre dependente da validação final das instituições de ensino.

Com uma natureza essencialmente preventiva, foi solicitado o cumprimento atempado dos requisitos de certificação linguística, foram preparadas e revistas cartas de motivação, foram solicitadas definições de prioridades relativamente a tracks e especializações, foram prestados esclarecimentos relativos à documentação necessária.

A reclamada nunca manipulou, alterou ou falsificou qualquer documento.

No decurso do acompanhamento foram solicitados vários documentos necessários à formalização das candidaturas, todavia, esta documentação nunca chegou a ser disponibilizada pela reclamante.

Em 31/1/26, a reclamante informou a reclamada da intenção de prescindir dos serviços contratados.

O processo de acompanhamento não foi interrompido por recusa ou incumprimento da reclamada, mas apenas por decisão unilateral da reclamante.

A reclamada sempre se manteve disponível para prosseguir o acompanhamento e concluir o processo de candidatura.

A alegação da reclamante relativa à prestação de informações incorretas não corresponde à realidade, pois que, apenas ocorreu um lapso de escrita num email relativo ao número de horas semanais permitido no âmbito de determinado apoio financeiro, situação corrigida posteriormente.

- Prova

- Declarações de parte da reclamante

A reclamada apresentou-se emocionalmente instável. As declarações desta não ajudaram o tribunal na busca da verdade material.

- Testemunhal

Inquirição das testemunhas indicadas pela reclamada A, funcionária da reclamada, exercendo as funções de diretora da filial do Porto e de consultoria.

Referiu que a reclamante não permitiu a conclusão do contrato de prestação de serviços.

Que atuou com a reclamante da mesma forma que atua com os restantes “alunos” e que ficou surpresa com a reclamação apresentada neste tribunal.

Existiram várias reuniões de preparação da candidatura da reclamante, foram preparados vários documentos e solicitados à reclamante outros documentos necessários, que esta nunca chegou a entregar.

O processo de acompanhamento reveste natureza essencialmente preventiva, sendo que são solicitados documentos para que, quando e/ou se forem necessários, possam ser imediatamente apresentados, por já existirem no processo individual do aluno.

Pretende-se minimizar o risco de falhar uma candidatura por falta de documentação.

A

reclamada sempre se mostrou disponível para conseguir finalizar e colocar a reclamante no curso e na universidade pretendidos ou possíveis de acordo com a média académica desta.

- Apreciação da prova

Dão-se como não provados os factos alegados pela reclamante.

Ora,

Foi celebrado entre as partes um contrato de prestação de serviços, previsto nos arts 1154 e segts do CC.

Através deste contrato a reclamada obriga-se a desenvolver toda a atividade intelectual e consultiva, de acordo com as etapas definidas, com vista a estruturar, preparar e auxiliar a reclamada na candidatura ao curso e na universidade pretendidas.

Note-se que a reclamada não se obriga a conseguir um resultado final de admissão da reclamante no curso e universidades escolhidos.

Assim, a reclamada obriga-se a processar e acompanhar as candidaturas, orientação do estudante nas escolhas, reunião de acompanhamento, revisões, traduções e certificações por profissional qualificado, diagnóstico do nível de inglês e coaching para entrevistas de acesso, preparação para o IELTS, realização de eventos periódicos, orientação na escolha de alojamento, Efetivamente a reclamada procedeu a:

- reunião inicial de enquadramento
- reunião de análise e de escolha de cursos, em 22/9/25,
- reunião de decisão final das opções, em 15/10/25
- sessões informativas relativas à preparação do exame IELTS
- sessões de esclarecimento relativas à documentação necessária às candidaturas.

- Foram ainda facultados à reclamada manual de documentos e materiais de apoio.
- A reclamante não participou nas sessões de preparação IELTS apesar da reclamada a ter inscrito nestas sessões

Ao longo do percurso as partes analisaram programas de mestrado e os requisitos de candidatura em diferentes instituições e países europeus.

A reclamada solicitou o cumprimento atempado dos requisitos de certificação linguística, preparou e reviu cartas de motivação, solicitou definições de prioridades relativamente a tracks e especializações, foram prestados esclarecimentos relativos à documentação necessária.

Todavia,

No decurso do acompanhamento a reclamada solicitou vários documentos necessários à formalização das candidaturas, que nunca foi disponibilizada pela reclamante.

Em 31/1/26, a reclamante informou a reclamada da intenção de prescindir dos serviços contratados.

Por fim, o processo de acompanhamento terminou por decisão unilateral da reclamante.

Ainda,

Os factos provados – prova testemunhal e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a total improcedência da reclamação apresentada.

- O ónus da prova

Cabe à reclamante efetuar a prova dos factos que alega de acordo com o art 342º. N.ºs 1 e 2 do CC. Não o fez.

Ao contrário a reclamada logrou afastar a responsabilidade que a reclamante lhe pretendeu imputar.

Face ao exposto,

Não existe violação da legislação dos direitos do consumidor, nem do contrato de prestação de serviços, junto aos autos e de acordo com o previsto no Código Civil.

Decide-se, pois,

Julgar a presente reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolver a reclamada do pedido

Registe e notifique

Matosinhos, 1 de junho de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro