TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 933/2023/FL

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

1º- *O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º, da Lei n.º24/96, de 31/07);*

2º- *Sendo a taxa de inscrição, paga pelo reclamante, aquando da celebração de um contrato de prestação de serviços de formação para condutores, um elemento fundamental para a gestão da escola o seu não reembolso afigura-se como legítimo, por inexistência de qualquer desequilíbrio contratual;*

3.º *A suceder o contrário, é que este último se concretizaria por defraudar as legítimas expectativas da escola por via de um comportamento da parte contrária, contratualmente irresponsável.*

I- RELATÓRIO

1.1 O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada pretendendo o reembolso do montante de €350,00 (trezentos e cinquenta euros) que considera correspondente ao valor pago a título de sinal/adiantamento.

1.2. O pedido e causa de pedir constantes da reclamação inicial do reclamante não foi objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos legais, e consistem, em suma, na condenação da reclamada no reembolso da quantia de €350,00 (trezentos e cinquenta euros).

1.3. A reclamada, nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave apresentou contestação oral, da qual resultou, em suma, que a reclamada cumpriu integralmente

com o contrato celebrado com o reclamante até à data em que o mesmo quis proceder, com o pedido de devolução da quantia entregue, ao cancelamento da inscrição.

Mais entende que atentos os factos relatados na contestação não existe qualquer fundamento de direito ou de qualquer outra natureza moral para que a pretensão do reclamante tenha algum provimento.

*

A audiência realizou-se, assim, com a presença do reclamante e da reclamada representada pelo seu Ilustre Mandatário com Procuração junta aos autos.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto as partes não se mostraram disponíveis para uma composição amigável do litígio, tendo a mesma, se frustrado.

II- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio centra-se na questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito que se arroga titular de lhe ser devolvida a quantia de €350,00 (trezentos e cinquenta euros).

III- SANEADOR

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e, ou, acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no artigo 12.º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

IV- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação de Facto

4.1 Factos provados

Atendendo às alegações fáticas do reclamante, aos elementos carreados para os autos, as provas produzidas em audiência, designadamente do depoimento do reclamante e do legal representante da reclamada bem como da testemunha por si arrolada, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) A reclamada exerce de forma habitual, profissional e com fins lucrativos a atividade de ensino e formação de condução de todo o tipo de veículos automóveis - Facto que se julga provado por confissão da reclamada;

b) A 28 de dezembro de 2021, reclamante a reclamada celebraram um contrato de prestação de serviços de formação do ensino para condução de veículos de categoria C– Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a contestação;

c) Com a celebração do contrato o reclamante pagou à reclamada quantia de €350,00 (trezentos e cinquenta euros) – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

d) O reclamante, por sua iniciativa, não mais compareceu nas instalações da reclamada não lhe tendo sido ministrada qualquer aula teórica ou prática nem realizado qualquer exame – Facto admitido pelas partes;

e) A reclamada diligenciou no sentido de ser obtida para o reclamante a licença de aprendizagem para a obtenção de carta de condução tendo esta sido emitida a 29.12.2021 com validade até 29.12.2023 – Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 2** junto com a contestação;

f) Em março de 2023 o reclamante solicitou o reembolso do valor de €350,00 (trezentos e cinquenta euros) pagos à reclamada, pretensão que esta declinou – Facto admitido pelas partes;

4.2 Factos não provados

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

V- <u>MOTIVAÇÃO</u>

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelo reclamante e pela reclamada, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se determinantes as declarações de parte do reclamante e do legal representante da reclamada bem como da testemunha arrolada pela reclamada que confirmaram a celebração do contrato de prestação de serviços de formação para condutores entre o reclamante e a reclamada bem como as diligências que o reclamante efetuou no sentido de obter o reembolso do valor liquidado pelo curso já no decorrer do ano de 2023.

Mais descreveu o reclamante que após ter procedido à sua inscrição e pago o respetivo valor não mais compareceu nas instalações da reclamada não lhe tendo sido ministrada qualquer aula teórica ou prática nem submetido a qualquer exame, factos aliás confirmados pelo legal representante da reclamada e pela testemunha

Já no que respeita à entrega ao reclamante de uma *pen* com exemplos de exames para prática pelo reclamante, tal foi por este negada e nenhuma prova foi trazida pela reclamada que sustentasse tal facto para além do depoimento da testemunha

que afirmou ser esse o procedimento adoptado mas sem que, com certeza, afirmasse que ao reclamante tal bem foi facultado.

Por outro lado as declarações da testemunha e do legal representante da reclamante foram algo contraditórias entre si desde logo no que respeita ao valor pago pela inscrição de cada aluno mas vez que a testemunha referiu ser tal valor de €200,00 (não obstante do contrato junto aos autos resultar tal valor ser de €150,00) ao que acresce o facto de, nenhum dos dois, saber explicar, com rigor a este Tribunal quando eram ou deveriam ser pagos os €200,00 pelas aulas teóricas e exame, se após a inscrição se durante o período em que as aulas são lecionadas se após serem lecionadas e antes de o candidato se submeter a exame.

Posto isto, o juiz ou árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. artºs. 596º nº 1 e 607º nºs. 2 a 4 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar a que considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº.607 nº.5 do CPC na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g. força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. artº.371º do C.C) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação da prova.

No caso, o Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas [ou inexistência destas] apresentadas (ou não) por ambas partes e, concretamente, nos documentos juntos aos autos.

VI- DA FUNDAMENTAÇÃO 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 entre o reclamante e a reclamada foi celebrado em contrato de prestação de serviços de formação para condutores através do qual a reclamada se obrigou a prestar um curso de formação para condutores de pesados de mercadorias, mediante o pagamento de um preço.

Resulta, pois, da relação material controvertida apresentada pelo reclamante que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre reclamante e reclamada, mais concretamente, ao nível das suas obrigações principais geradas para a reclamada como que sejam a prestação dos seus serviços com a qualidade de facto e de direito que para a mesma reclamada resulta,

quer por força contratual quer por força do regime legalmente oponível ao caso em apreço.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a prestá-lo.

Todo o negócio jurídico deve ser pontualmente cumprido e no cumprimento das obrigações como no exercício do direito correspondente devem as partes proceder de boa fé (arts.406º, nº1 e 762º, nº 2 do CC).

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º, da Lei n.º24/96, de 31/07).

Assim, nos termos do indicado artigo 3º *"O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À protecção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos;" (alíneas a), d), e) e f)).*

Aqui chegados há que ter em conta a Portaria n.º 185/2015, de 23 de Junho, que REGULAMENTA A LEI N.º 14/2014, DE 18 DE MARÇO - REGIME JURÍDICO DO ENSINO DA CONDUÇÃO, nos termos da qual resulta do seu artigo 12º e 13º (Transferência do candidato a condutor) o seguinte:

Artigo 12.º

Transferência do candidato a condutor

1 - O candidato a condutor que pretenda mudar de escola de condução durante a aprendizagem deve informar a escola de condução de destino do ensino que já frequentou.

2 - O diretor da nova escola de condução deve, no prazo de dois dias, comunicar a transferência ao IMT, I. P., e ao diretor da escola de condução de origem.

3 - O diretor da escola de condução de origem deve, no prazo de cinco dias após a comunicação referida no número anterior, remeter à nova escola de condução o atestado médico do candidato a condutor transferido e informação sobre o ensino da condução já ministrado.

4 - Caso o diretor da escola de condução de origem não cumpra com as obrigações previstas no número anterior, o diretor da escola de condução de destino comunica o facto ao IMT, I. P.

5 - Na situação de transferência de escola de condução só são contabilizadas as horas de formação ministradas há menos de um ano. Artigo 13.º

Artigo 13.º

Cancelamento da inscrição do candidato a condutor

1 - O cancelamento da inscrição do candidato a condutor pode ser determinado pelo diretor da escola de condução quando aquele:

a) Se comporte irregularmente, de forma a prejudicar a ministração do ensino;

b) Se mantenha afastado do ensino durante mais de 30 dias, sem aviso prévio;

c) Falte, sem aviso prévio, a cinco lições que tenham sido previamente agendadas.

2 - O cancelamento da inscrição só tem eficácia após comunicação por escrito ao candidato a condutor.

3 - O cancelamento da inscrição pode, igualmente, ser da iniciativa do candidato a condutor.

4 - Aplica-se ao cancelamento da inscrição o disposto no n.º 5 do artigo anterior.

Ora decorre do exposto que poderia o reclamante proceder, como procedeu, ao cancelamento da sua inscrição junto da reclamada.

Mas assistirá razão ao reclamante ao pretender ser reembolsado da totalidade do valor pago à reclamada, a que corresponde o valor da inscrição e das aulas teóricas e exame? Vejamos:

A inscrição do aluno em qualquer escola faculta-lhe a frequência das aulas, neste caso teóricas e práticas organizadas pela instituição.

Por isso, a instituição organiza os cursos, com tudo o que esta organização implica, em consonância com o número de inscritos.

Consequentemente, terá que haver uma vinculação da parte que faz a inscrição por via de uma taxa.

É esta que permite à escola assegurar o conhecimento do número dos seus alunos e das suas necessidades.

Assim, o objetivo é assegurar a certeza e estabilidade quanto às necessidades a que a escola tem que responder.

Trata-se de um mecanismo fundamental para assegurar a bom funcionamento da escola, pelo que também se trata de responder da melhor forma às necessidades dos alunos.

Ora, sendo a taxa de inscrição um elemento fundamental para a gestão da escola o seu não reembolso afigura-se como legítimo, por inexistência de qualquer desequilíbrio contratual.

A suceder o contrário, é que este último se concretizaria por defraudar as legítimas expectativas da escola por via de um comportamento da parte contrária, contratualmente irresponsável.

Aquando da contratação entre as partes, o reclamante assinou um texto pré-formulado de uso normalizado e generalizado aplicável a todas as situações de candidatura ao curso de formação para condutores.

Inequivocamente, o contrato outorgado entre as partes reveste a natureza de contrato de adesão, porquanto existem cláusulas contratuais gerais que o regem não sujeitas a negociação, mas apresentadas como um formulário que o destinatário do contato se limita a subscrever.

Com efeito, as relações contratuais estabelecidas com a reclamada abrangem múltiplos destinatários pelo que a negociação particular é inviável.

Além do mais, por causa da abrangência dos destinatários também se exige um tratamento igualitário sob pena da confiança e credibilidade da reclamada ser colocada em causa.

Ora, não sendo as CCG mais do que regras pensadas e propostas para inserção num número massificado de contratos em que intervém ou participa como contraente a entidade para esse efeito as pré-elaborou, não podemos deixar de concluir que o contrato contem CCG em consonância com o disposto no artº 1 º nº 2 do Dl nº 446/85 de 25 de outubro.

É que uma cláusula geral pode integrar um contrato de clausulado massificado como pode surgir nos chamados contratos individualizados, isto é, adaptados à relação concreta. Basta que uma ou mais cláusulas não sejam suscetíveis de negociação, na aceção de modificação ou exclusão, para que em relação a elas seja permitido invocar a disciplina das CCG.

Importa, pois, avaliar se o pagamento de uma taxa de inscrição, não reembolsável, de acordo com o tarifário praticado pela ora reclamada, será desproporcional, no caso do candidato desistir da frequência e não ter frequentado qualquer aula.

Se nos contratos em geral, as partes devem pautar a sua atuação por princípios de boa fé, quer na fase preliminar - art. 227° do C. Civil – quer durante a sua execução - art. 762° do mesmo diploma - as exigências de conduta de acordo com padrões de diligência, honestidade e lealdade (boa fé no sentido ético e objetivo) acentuam-se no caso dos ditos contratos de adesão, dada a notória fragilidade do aderente face ao proponente (neste sentido pode ler-se o Ac. do Tribunal da Relação de Lisboa de 21.10.2021 da Relatora Teresa Maria Pais in www.dgsi.pt**).**

Ora, no caso em concreto tendo o reclamante procedido à inscrição e, por isso pago o valor de €150,00 (cento e cinquenta euros) mas não tendo iniciado qualquer aula teórica ou prática nem requerido ser submetido a exame, não haverá qualquer dano para a reclamada e não existe qualquer contrato para cumprir por parte do reclamante.

Assim a verificar-se ser legítimo o pagamento dos €200,00 (duzentos euros) feitos pelo reclamante por conta das aulas teóricas e exame a realizar, tal consubstanciaria um claríssimo desequilíbrio em desfavor do reclamante, e, portanto, uma clara violação dos princípios da boa fé e, como tal, geradores da sua nulidade face ao estatuído no art. 15°, 16° e 12° do DL no 446/85.

Consequentemente, o reclamante terá que ser reembolsado do valor de €200,00 (duzentos euros).

VII- <u>DECISÃO</u>

Assim, em face do exposto, julgo a presente ação arbitral parcialmente procedente, e, consequentemente, condeno a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de €200,00 (duzentos euros).

O valor do processo fixa-se em €350,00 (trezentos e cinquenta euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma no Triave nos termos e para os efeitos do já mencionado regulamento.

Guimarães, 21 de agosto de 2023.

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)