

Processo: 1806/2021

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. Verificada, definitiva e objetivamente, a perda do interesse do Demandante na prestação do devedor atento o respetivo incumprimento, considera-se legítima a declaração de resolução do contrato, nos termos do nº 1 do artº 808º e do nº 2 do artº 801º, ambos do CC;

2. Na sequência da resolução do contrato, o credor (aqui Demandante), tem direito à restituição por inteiro da prestação já realizada.

A – Relatório

Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1 O Demandante **A** formalizou, no dia 29 de Julho de 2021 e junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra **B**, nos termos da qual peticiona a resolução do contrato de formação profissional celebrado entre ambos e o reembolso da quantia paga.

Alega que, no dia 5 de Agosto de 2019, assinou um contrato de formação profissional (fisioterapia e massagem profissional) com a Demandada, não iniciou a formação nem lhe foi devolvida a quantia liquidada a título de matrícula.

Junta, para comprovar a reclamação, a comunicação dirigida, em 14 de Julho de 2020, à Instituição no sentido do cancelamento do contrato e devolução da quantia paga, cópia do contrato assinado e reclamação apresentada (fls 3 a 7).

1.2. A Demandada **B**, notificada da reclamação e, posteriormente, da data da audiência de julgamento, nos termos do Regulamento do CNIACC (nº 2 do artº 10º do Regulamento), não respondeu, nem compareceu à audiência.

Como resulta da Ata de Julgamento, a notificação foi devolvida.

1.3. Do processo consta, ainda, informação dos serviços do CNIACC, com a data de 13.12.2021, nos termos da qual se confirma o contacto telefónico efetuado em 9.11.2021 e estabelecido com a Demandada, e do qual resulta que a Demandada tem conhecimento do processo e dos seus termos, da data e hora do julgamento arbitral.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



Ainda, consta da referida declaração, que a Demandada afirmou, no contacto estabelecido no dia 9 de Novembro, que no dia e hora designados se faria representar presencialmente em audiência de julgamento.

B - Saneador

1. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre desde logo do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

Aqui em causa está a prestação de serviços decorrente de contrato celebrado entre as partes, ao qual foi atribuído o valor de €2400,00.

De acordo com os nºs 1 e 2 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), na redação da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (ou seja, até €5.000, que o valor da alçada dos tribunais de 1ª instancia), estão sujeitos à arbitragem necessária os processos que, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (cfr. nº 1 do artº 10º do Regulamento).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como decorre do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Assim, o valor do processo é de €2.400,00, correspondente ao valor atribuído pelo Demandante à sua reclamação, e enquadra-se no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).



Ainda, conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplicam-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), e o Código de Processo Civil (1ª parte do nº 1 do artº 39º da LAV).

As partes têm personalidade jurídica e são capazes.

Não foram deduzidas exceções.

Cumpra apreciar e decidir.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Resolução do contrato de formação profissional celerado entre as partes, por iniciativa do Demandante, e o conseqüente reembolso do valor pago.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. No dia 5 de Agosto de 2019, entre o Demandante e a Demandada foi celebrado um contrato de formação profissional (nº 000), nos termos do qual o Demandante procederia ao pagamento da quantia de €1.104,00 (24 prestações mensais iguais e sucessivas de €46), com início em 10.09.2019;
- II. O Demandante liquidou à Demandada, na data da assinatura do contrato, a quantia de €100,00, em numerário, pela matrícula;
- III. Em Setembro de 2019, o Demandante ligou à Demandada, com vista ao início da formação, e foi informado que as inscrições ainda não estavam completas e que devia aguardar;
- IV. O Demandante nunca mais foi contactado pela Demandada;
- V. O Demandante perdeu o interesse na formação e pretende que lhe seja devolvida a quantia paga de €100;
- VI. O Demandante no dia 14 de Julho de 2020 enviou uma carta à Demandada nos termos da qual procedeu ao cancelamento do contrato de formação profissional, nunca iniciado, e solicitou a devolução da quantia paga;
- VII. O Demandante apresentou reclamação no “Livro de Reclamações”, em 25.01.2021;
- VIII. O Demandante, desde a data da assinatura do contrato, não foi contactado pela Demandada, não recebeu qualquer formação, nem lhe foi devolvida a quantia paga de €100.

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão, não foram identificados quaisquer factos como não provados.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



A matéria assente resulta da documentação junta ao processo pelo Demandante (fls 3 a 7), não impugnada pela Demandada.

O Demandante, ouvido em audiência de julgamento, confirmou os factos constante dos documentos e o valor pago à Demandada e pela matrícula, de €100, em numerário.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da notificação da Demandada

Foi a Demandada, no âmbito dos presentes autos, por diversas vezes (por carta normal, registada com aviso de receção e registada), notificada para responder à reclamação e/ou contestar, querendo.

As notificações enviadas pelo CNIACC foram acompanhadas da reclamação do Demandante.

As cartas remetidas pelo CNIACC, nos termos e de acordo com o respetivo Regulamento, foram endereçadas para a morada da sede da Demandada, que consta do processo.

A Demandada foi contactada pelos serviços do CNIACC, como consta do processo, teve conhecimento da reclamação do Demandante, do prazo para contestar e da data da audiência de julgamento.

A Demandada nunca respondeu, não contestou, e não compareceu à audiência de julgamento.

De acordo com o nº 1 do artº 18º do Regulamento do CNIACC, em sede de arbitragem, as notificações são efetuadas por carta registada com aviso de receção – o que se verificou no processo, como resulta dos autos.

Entende o tribunal que a Demandada tem conhecimento do processo em curso e, por opção, não respondeu nem esteve presente.

Vejamos,

Nos termos do artº 762º do CC, princípio fundamental do direito dos contratos, se dispõe que no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé.

Ora, a entidade aqui Demandada, ativa no mercado (não há notícia da sua dissolução ou, sequer, insolvência), mantém, como se constatou, escritórios na morada conhecida dos autos.

Termos em que lhe incumbia, por força do princípio da boa fé, dar resposta à reclamação apresentada no âmbito de contrato anteriormente celebrado com o Demandante.

Não o fazendo, subtraindo-se à resolução da questão (reclamação) colocada pelo seu contraente, aqui consumidor e Demandante, atua claramente em violação do princípio da boa fé (cfr. ainda, alin. a) do artº 3º e artº 4º da LDC).

Por outro lado, a notificação serve, como referem os nºs 2 e 3 do artº 219º do CPC (aqui aplicável por força do nº 3 do artº 19º do Regulamento e da Lei da Arbitragem Voluntária), para chamar alguém a juízo ou dar conhecimento de um facto e deve ser acompanhada de todos os elementos e de cópias legíveis dos documentos e peças do processo necessários à plena compreensão do seu objeto.

Assim, remetida a documentação relativa à reclamação ao cuidado da Demandada, para a sua morada e por correio registado e normal (como resulta dos autos), não só se demonstra que a Demandada teve conhecimento da existência do processo, como que podia ter exercido o contraditório – querendo.

Cumprido, agora, notar que nos termos da LAV (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro), o Demandado deve ser citado para se defender, devendo as partes ser tratadas com igualdade e ter oportunidade razoável de fazerem valer os seus direitos, por escrito ou oralmente, antes de ser proferida a sentença final, devendo em todas as fases do processo ser garantida a observância do princípio do contraditório (cf. nº 1 do artº 30º).

Neste processo, a Demandada foi notificada por carta normal, registada e registada com aviso de receção, remetida para a sua morada, e foi contactada telefonicamente pelos serviços do CNIACC demonstrando perfeito conhecimento do processo, das notificações enviadas e da data do julgamento.

Tudo como consta do processo e, atenta a necessidade de acautelar o conhecimento do processo pela Demandada, e garantir o exercício do seu contraditório (ao abrigo do disposto no artº 20º da CRP, do nº 1 do artº 30º da LAV, do artº 3º do CPC, e assegurada a igualdade das partes conforme o artº 4º do CPC).

Note-se, ainda, o seguinte,



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



“Viola o princípio constitucional da proibição de indefesa, consagrado no artigo 20º da Constituição, a citação que não ofereça as garantias mínimas de segurança e fiabilidade e/ou que torne impossível ou excessivamente difícil a ilusão da presunção de recebimento da citação (...)” - sumário de RL 27/10/2020 ([2459/19.3YRLSB-7](#))

Analisemos se será, também, o caso na situação do processo em apreço.

O comentário ao processo **2459/19.3YRLSB-7**, do Sr. Prof. Dr. Miguel Teixeira de Sousa, debruça-se como se infere da respetiva leitura, sobre a citação por correio eletrónico simples, no âmbito de procedimento arbitral, e procede a uma análise crítica face ao disposto no “Regime Jurídico do Documento Eletrónico e da Assinatura Digital”, e respetiva adequação ao artº 20º, nº 1 da CRP (*Acesso ao direito e tutela jurisdicional efetiva*), e vem publicado no **Blog do IPPC**, em 19.04.2021.

E, parece-nos pertinente pela alusão à necessidade, em sede de citação, designadamente no âmbito de processo arbitral, do respeito pelo princípio do contraditório.

Aí se refere e, vamos citar:

“Sobre as garantias ínsitas ao ato de citação, é relevante a jurisprudência do Tribunal Constitucional, sintetizada no Acórdão nº [773/2019](#), de 17.12.2019, nestes termos:

«Do cotejo do teor de outros arestos em que o Tribunal Constitucional se pronunciou sobre a matéria aqui em causa (designadamente, os Acórdãos nºs. 287/03, 91/04, 243/05, 104/06, 582/06, 632/06, 182/06 e 376/10) resultam, a propósito do artigo 238.º do Código de Processo Civil - que, no essencial, introduziu no sistema processual civil, a título subsidiário, a regra da citação por via postal simples - dois dados importantes: a modalidade da citação por via postal simples não é, por si só, necessariamente e seja qual for o caso a que se aplique, incompatível com a Constituição; sê-lo-á, contudo, por violação do princípio constitucional da proibição de indefesa, consagrado no seu artigo 20.º, quando não oferecer, desde logo, as garantias mínimas de segurança e fiabilidade e tornar impossível ou excessivamente difícil a ilusão da presunção de recebimento da citação. (...)

Não impondo a Constituição a adoção de qualquer forma específica para tais atos, que cumpre ao legislador escolher, no exercício dos poderes autónomos que marcadamente detém no domínio do processo civil, proíbe claramente soluções que se bastem com uma probabilidade remota ou vaga de conhecimento pelo réu da citação ou impeçam a demonstração por este do seu não conhecimento; a norma que regula a forma de realização do ato de citação deve, pois, dar garantias mínimas de segurança e fiabilidade e não pode tornar impossível ou excessivamente difícil a ilusão da presunção de recebimento oportuno desse ato, sob pena de incorrer em violação do princípio constitucional da proibição de indefesa, consagrado no seu artigo 20.º.

Nesta medida, as exigências garantísticas, enunciadas na acima citada jurisprudência constitucional, aplicáveis ao ato de citação valem, igualmente, para o ato de notificação previsto no artigo 12.º do Anexo do Decreto-Lei n.º 269/98, atento o seu conteúdo e os efeitos cominatórios da não apresentação tempestiva de oposição.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



Porém, a Constituição, no seu artigo 20.º, não proíbe em absoluto que a lei extraia de determinados factos certos a presunção de que o réu ou requerido tomou ou podia ter tomado conhecimento do ato de citação ou notificação de modo a exercer em tempo o direito de defesa, desde que faça assentar essa presunção em elementos fiáveis e seguros e não vede ou inviabilize na prática a possibilidade de demonstração do contrário. - (sublinhado nosso)

Na verdade, a citação ou notificação por via postal simples não garantem com absoluta certeza que o réu ou requerido efetivamente tomou conhecimento do ato de citação ou notificação transmitido desse modo; apenas permitindo concluir, verificado o primeiro daqueles pressupostos, que o réu ou requerido provavelmente a recebeu ou que, atuando com a diligência de um bom pai de família, a podia ter recebido. Ora, no domínio do direito privado, em particular no direito das obrigações, onde impera o princípio da autonomia da vontade e da igualdade das partes e se discutem créditos de natureza essencialmente patrimonial – valores substantivos que se projetam na própria estruturação do processo civil (artigos 3.º e 4.º do CPC) – não se afigura em abstrato censurável a adoção de um sistema de citação ou notificação assente na presunção de conhecimento ou, mesmo, na presunção de cognoscibilidade do ato de citação ou notificação. Ponto é que o sistema concretamente instituído ofereça, desde logo, garantias de fiabilidade e segurança e não torne impossível ou excessivamente difícil a ilisão da presunção de conhecimento em que assenta.

Como ensina Alberto dos Reis, «importa sobremaneira que a citação seja um acto sério e eficiente, isto é, que ao réu seja dado conhecimento da existência do pleito e colocado em condições de se defender; mas importa igualmente que seja um acto, quanto possível, rápido, isto é, que sejam postos à disposição do tribunal meios suficientes para obstar a que o réu procure fugir à acção da justiça, furtando-se sucessivamente à diligência da citação» (Comentário ao Código de Processo Civil, Volume 2.º, p. 617). A harmonização dos interesses em conflito, «o interesse da seriedade do acto» e «o interesse da rapidez», para utilizar a formulação do mesmo ilustre professor, passa, não pode deixar de passar, pela adoção de soluções que importem, para cada um deles, a compressão que se mostre necessária à salvaguarda do outro, sem afetação do respetivo conteúdo essencial» [...]

Ora, o envio de uma citação por correio eletrónico simples e provido de assinatura eletrónica simples não propicia, minimamente, as garantias de segurança e de fiabilidade da citação a que se reporta o Tribunal Constitucional, tratando-se de uma forma excessivamente informal de proceder a tal ato solene, mesmo no âmbito de um procedimento arbitral.

(...)”

Por outro lado, e ainda, nos termos do artº 18º da Constituição, os preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias são diretamente aplicáveis e vinculam as entidades públicas e privadas, sendo certo que, a lei só pode restringir os direitos, liberdades e garantias nos casos expressamente previstos na Constituição, devendo as restrições limitar-se ao necessário para salvaguardar outros direitos ou interesses constitucionalmente protegidos (nºs 1 e 2).

Termos em que será razoável por contrapartida aos princípios constitucionais da proibição da indefesa, da proporcionalidade e do exercício e respeito pelo contraditório, contrapor a tutela



de todos de recurso aos tribunais para a defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos.

Na verdade, ambos os princípios estão protegidos pelo artº 20º da CRP.

Ainda de acordo com a Constituição (nº 1 do artº 60º), os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à proteção dos seus interesses económicos, e à reparação dos danos.

No caso concreto, a Demandada foi (como referido, supra) notificada por carta registada, por carta registada com AR (devolvida ao processo) e carta normal.

No âmbito de contacto telefónico, demonstrou conhecimento do processo e das notificações enviadas e, ainda, da data do julgamento.

Pelo exposto, atentos os princípios da adequação e da proporcionalidade, entendemos não se afigurar como censurável adotar um juízo de citação ou notificação assente na presunção do conhecimento do processo por parte da Demandada e na possibilidade de exercício do contraditório, e que garanta, simultaneamente, o direito do lesado, aqui Demandante, à tutela do seu direito, nos mesmos termos do citado artº 20º e, ainda, do artº 60º ambos da CRP.

2. Da falta de contestação e ausência da Demandada

De acordo com o nº 2 do artº 33º da LAV (Lei nº 63/2011 de 14 de Dezembro) e nº 2 do artº 14º do Regulamento do CNIACC, a parte reclamada pode apresentar contestação devendo as partes produzir toda a prova que considerem relevante.

O tribunal arbitral prossegue o processo se o demandado não apresentar a sua contestação - sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante -, e se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, proferindo sentença com base na prova apresentada (nºs 2 e 3 do artº 35º da LAV).

3. Do incumprimento da Demandada e a resolução do contrato

Nos termos do artº 798º do CC, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao devedor.

Ora, nos termos do contrato celebrado, a Demandada obrigou-se à prestação da formação profissional acordada e o Demandante ao pagamento da matrícula (de €100,00), que liquidou, e ao pagamento da mensalidade de €46,00 a partir da data do início da prestação durante 24 meses.

Certo é, como ficou demonstrado em audiência, que a formação não se iniciou, não obstante as tentativas de contacto por parte do Demandante.

Nem a Demandada deu resposta à comunicação enviada pelo Demandante em 14.07.2020.

A Demandada não voltou a contactar o Demandante.



Pelo que, o Demandante perdeu definitivamente o interesse na formação e, apenas, pretende ver restituída a quantia que liquidou pela matrícula.

A Demandada incumpriu aquilo a que se obrigou.

Num contrato bilateral, como no caso em apreço, em que ambas as partes se constituíram mutuamente em obrigações, a perda de interesse na obrigação por parte do credor, aqui Demandante, determina o incumprimento definitivo e culposos da prestação, nos termos do artº 808º do CC.

Entende a doutrina que os efeitos da perda do interesse na prestação pelo credor são equiparados à impossibilidade da prestação imputável ao devedor, no âmbito de contrato bilateral.

Determina, então, o nº 2 do artº 801º que, tendo a obrigação por fonte um contrato bilateral, o credor pode resolver o contrato e, se já tiver realizado a sua prestação, tem o direito de exigir a restituição dela por inteiro.

De acordo com o artº 436º, a resolução do contrato pode fazer-se mediante declaração à outra parte (nº 1), o que se comprova no caso dos autos pela comunicação enviada pelo Demandante à Demandada, no dia 14 de Julho de 2020.

Atente-se no Acórdão:

“I – O direito de resolução do contrato, funda-se na impossibilidade culposa da prestação; II - A resolução do contrato só é admitida quando estabelecida por lei ou convenção das partes; III - A mora do devedor é equiparada ao incumprimento da obrigação, quando o credor perder o interesse que tinha na prestação ou o devedor não tiver cumprido no prazo razoável que o credor lhe fixou; IV - Deve entender-se a expressão “apreciada objetivamente”, usada no nº 2 do artº 808º do Cod. Civil, no sentido de o valor da prestação não ser fixado arbitrariamente pelo credor, mas determinável por terceiro, nomeadamente pelo tribunal, em atenção às utilidades que concretamente o credor tiraria da prestação” (RP, 13.11.1990)., CJ, 19990, 5º -193).

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e totalmente procedente e, em consequência, se decide:

- a) Considerar definitivo e culposos o incumprimento do contrato pela Demandada e, em consequência, procedente a resolução do contrato invocada pelo Demandante,
e
- b) Condenar a Demandada **B** à restituição da quantia de €100 (cem euros) ao Demandante **A**.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 13 de Janeiro de 2022

