



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Processo n.º 2011/26

SENTENÇA

I - [REDACTED]
apresentou reclamação contra
[REDACTED]

Alegou que a Reclamada a contactou telefonicamente, em 20/10/2025, a fim de conhecer os cursos de línguas e convidando-a a deslocar-se às suas instalações.

Na sequência desse contacto, deslocou-se estabelecimento da Reclamada a 22/10/2025 e a 24/10/2025 para obter informações mais detalhadas acerca dos cursos.

Neste dia foi informada de que teria de decidir com brevidade, de forma a usufruir de uma campanha em vigor, razão pela qual foi aconselhada a adiantar um pagamento, para que, caso viesse a aderir, pudesse beneficiar da referida campanha, pagamento esse que efetuou no dia 24/10/2025, no valor de € 638,00.

Nessa data, a Reclamante recebeu por correio eletrónico o contrato e as condições gerais, às quais não havia ainda tido acesso.

A Reclamante procedeu à assinatura do contrato no dia 10/11/2025, tendo enviado o respetivo documento, por correio eletrónico, neste mesmo dia.

A funcionária da Reclamada responsável pela inscrição confirmou, verbalmente, que o prazo de 14 dias para exercer o direito de livre resolução começaria a contar a partir da data de assinatura do contrato, ou seja, no dia 10/11/2025. E na troca de SMS entre as partes afirmou que o prazo começava a contar a partir da data da assinatura do contrato.

No dia 21/11/2025, após ter lido integralmente o conteúdo do contrato, a Reclamante solicitou a resolução por correio eletrónico ao abrigo do direito de reflexão, cujo prazo ainda não havia decorrido.

A Reclamada recusou o reembolso do montante pago, considerando que o contrato “foi assinado a 24/10/2025 e os 14 dias terminaram a 7/11/2025. Poderá fazer a rescisão do contrato ao abrigo das condições gerais do nosso contrato. Dando cumprimento à cláus. 15ª do nosso contrato, vimos informar que a rescisão do seu contrato produzirá efeitos 30 dias após recebermos o formulário de livre resolução devidamente preenchido e assinado. Enviamos abaixo simulação dos encargos ao dia de hoje (...)”.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Perante a posição assumida pela Reclamada apenas teria de devolver à Reclamante o valor de € 39,00.

Pretende a resolução do contrato mediante a devolução de todos os montantes pagos, por ter exercido atempadamente o direito de livre resolução.

Valor pago pela reclamante: € 638,00.

A Reclamada contestou e alegou, além do mais, que a declaração de resolução ocorreu depois de ter decorrido o prazo de 14 dias referido no contrato, o qual se contaria a partir do pagamento da 1ª prestação e não da assinatura do contrato.

II - Realizou-se a audiência de julgamento, após o que se consideram provados os seguintes factos:

A Reclamada contactou telefonicamente a Reclamante em 20/10/2025, a fim de lhe dar a conhecer os cursos de línguas, convidando-a a deslocar-se às suas instalações.

Na sequência desse contacto, a Reclamante deslocou-se ao estabelecimento da Reclamada em 22/10/2025 e 24/10/2025 para obter informações mais detalhadas acerca dos cursos.

Em 24-10-2025 a funcionária da Reclamada, [REDACTED] remeteu uma mensagem à Reclamante onde referia, além do mais, que “queria perguntar-lhe se seria possível adiantar uma percentagem do valor do curso agora, apenas para assegurarmos as condições atuais, e depois liquidar o restante em novembro, quando regressar e assinar o contrato” (fls. 24).

Neste dia foi informada de que teria de decidir com brevidade a fim de poder usufruir da campanha em vigor, razão pela qual foi aconselhada a adiantar um pagamento que efetuou no dia 24/10/2025, no valor de € 638,00.

Nessa mesma data, a Reclamante recebeu por correio eletrónico o contrato e as condições gerais.

A Reclamante, que entretanto saiu para férias, procedeu à assinatura do contrato no dia 10/11/2025, data em que o enviou por correio eletrónico.

Em 18-11-2025 a mesma funcionária da Reclamada, [REDACTED] enviou uma mensagem à Reclamante dizendo, além do mais, que “os 14 dias, por norma, é após a assinatura do contrato”. E nesse mesmo dia, perante uma mensagem da Reclamante a dizer que pretendia cancelar o curso, a mesma funcionária referiu que a mesma deveria enviar para esse efeito um *mail* com o nome e número do contrato direcionado à gerência.

No dia 21/11/2025, a Reclamante solicitou a resolução por correio eletrónico, ao abrigo da cláusula 15ª do contrato, na qual se previa que “o aluno tem o direito de resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da data da sua assinatura”.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Recebeu então uma mensagem da Reclamada [REDACTED] a declarar que o contrato “foi assinado a 24/10/2025 e os 14 dias terminaram a 7/11/2025. Poderá fazer a rescisão do contrato ao abrigo das condições gerais do nosso contrato. Dando cumprimento à cláusula 15ª do nosso contrato, vimos informar que a rescisão do seu contrato produzirá efeitos 30 dias após recebermos o formulário de livre resolução devidamente preenchido e assinado. Enviamos abaixo simulação dos encargos ao dia de hoje (...)”.

Perante a posição assumida pela Reclamada apenas teria de devolver à Reclamante o valor de € 39,00.

A matéria de facto apurada resulta no essencial dos documentos juntos aos autos e bem assim dos depoimentos da Reclamante e do seu namorado, [REDACTED] que a acompanhou aquando da contratação. O sócio-gerente da Reclamada [REDACTED] assim como a sua funcionária [REDACTED] insistiram na tese de que o contrato se considerava assinado na ocasião em que foi realizado o pagamento da 1ª prestação.

III – A matéria de facto apurada não nos deixa dúvidas quanto à procedência da pretensão da Reclamante.

Efetivamente, do contrato que foi celebrado e cuja redação é da inteira responsabilidade da Reclamada ficou assinalado na cláusula 15ª que a Reclamante poderia resolver o contrato no prazo de 14 dias após a assinatura.

Ora, a matéria de facto revela precisamente que o contrato apenas foi assinado no dia 10-11-2025, data em que a Reclamante devolveu o respetivo documento à Reclamada por correio eletrónico.

Não encontra na matéria de facto fundamento a tese defendida pela Reclamada no sentido de considerar que a assinatura do contrato ocorreu em data anterior, aquando da realização do pagamento da 1ª prestação.

Por um lado, não pode confundir-se a preparação do contrato com a assinatura do mesmo e foi este facto que foi assinalado no documento como referência para o início do prazo de livre resolução.

Por outro lado, as circunstâncias revelam o motivo da divergência entre a data em que foi paga a 1ª prestação e a data em que o contrato foi assinado. Aquele facto encontra justificação na possibilidade que era concedida à Reclamante de beneficiar da campanha de promoção que estava em andamento. Mas o certo é que a Reclamante entretanto saiu em gozo de férias e a execução do contrato apenas se iniciaria depois do seu regresso.

De qualquer modo, não pode duvidar-se que o clausulado contratual aponta no sentido de uma interpretação que beneficia a Reclamante consumidora, tanto mais que, como o revelam as mensagens trocadas entre ela e a funcionária da Reclamada apontavam no





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

mesmo sentido, ou seja, na interpretação literal do clausulado relativamente ao momento exato que contaria para o início do prazo fixado para o exercício do direito potestativo de resolução.

Ademais, se dúvidas existissem quanto à data em que se iniciou o prazo contratual de 14 dias essas dúvidas teriam de ser resolvidas a favor da Reclamante, atenta a sua qualidade de consumidora e o facto de se encontrar na posição de um declaratório normal perante o texto contratual.

IV – Face ao exposto, julgo procedente a reclamação e condeno a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de € 638,00 correspondente ao valor que foi pago.

Sem custas.

Funchal, 8-7-2026

A. Abrantes Geraldès

