



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Resumo para efeitos do artigo 6.º, da Lei 144/2015, de 8 de Setembro:

I. O artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 446/85 onera o predisponente com especiais exigências de comunicação, promovendo o efectivo conhecimento das cláusulas contratuais gerais.

II. Sendo a aderente analfabeta, apenas sabendo assinar o seu nome, a comunicação exige cuidados suplementares que evidenciem os diversos aspectos contratuais em causa, nomeadamente, quanto aos serviços a prestar, ao preço a pagar e ao período de permanência pressuposto.

Processo n.º 2945/2015

Requerente: Cristina

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. A Requerente pretende, em alternativa, que seja declarado resolvido, no dia 1 de Dezembro de 2015, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações celebrado com a S.A., em Agosto de 2015, por incumprimento contratual desta, ou que o mesmo contrato seja declarado resolvido, no dia 21 de Dezembro de 2015, por exercício do direito de livre resolução, e a consequente restituição de uma quantia paga no valor de 41,11 Euros.

1.2. São os seguintes os factos essenciais alegados pela Requerente:

- a) Em tempos, a Requerente celebrou com a Requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas na habitação da Requerente, para fins não profissionais, e pelos quais pagava a quantia mensal de 51 Euros;
- b) No dia 4 de Agosto de 2015, a Requerente recebeu na sua habitação uns comerciais da Requerida, que lhe formularam uma proposta comercial de

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- prestação dos mesmos serviços de comunicações electrónicas, pelo preço de 42 Euros, que a Requerente aceitou;
- c) A Requerente assinou uns papéis cujo conteúdo não lhe foi explicado e que foram totalmente preenchidos pelos comerciais da S.A.;
 - d) A Requerente não sabe ler, apenas é capaz de assinar o seu nome;
 - e) No contrato referido surge como preço mensal o valor e 69,99 Euros, que a Requerente impugna.
 - f) Em face da emissão de uma factura com valor superior ao acordado, segundo a Requerente, os 42 Euros, e superior àquele que decorre do contrato, 69,99 Euros – a Requerente contactou a Requerida, que confirmou o preço de 42 Euros (crê-se que a indicação de 41 Euros na petição inicial é lapso) e indicou que a factura tinha sido emitida com erro, comprometendo-se a rectificar esse mesmo erro na factura seguinte;
 - g) A Requerente pagou a factura na sua totalidade;
 - h) A S.A., veio a emitir novas facturas com valor superior à mensalidade de 42 Euros;
 - i) A Requerente resolveu o contrato em 1 de Dezembro de 2015;
 - j) A Requerida não procedeu à restituição da quantia paga;
 - k) A Requerente exerceu o direito à livre resolução do contrato em 21 de Dezembro de 2015.

1.3. A S.A., apresentou contestação, na qual alegou, em síntese:

- a) No exercício da sua actividade, a Requerida recorre a agentes e parceiros para promover e comercializar os seus serviços;
- b) A comercialização e promoção dos serviços da S.A., é feita por trabalhadores e colaboradores desses agentes e parceiros;
- c) A celebração do contrato em causa no processo foi promovida por um parceiro da Requerida, pelo que esta desconhece, por completo, as conversações mantidas entre a Requerente e o agente em causa, ou sequer as promessas – a que é alheia – que este possa, a título pessoal, ter feito;
- d) Em 4 de Agosto de 2015, a Requerente efectuou uma alteração contratual para o pacote 5, serviço que foi instalado e activado no dia 6 de Agosto de 2015.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- e) De acordo com o formulário de adesão de serviço, o qual foi conhecido, aceite e devidamente subscrito pela Requerente, a prestação do serviço pressupunha um período de permanência de 24 meses;
- f) Alguns erros de facturação que existiram já foram corrigidos, encontrando-se em dívida o montante de 394,85 Euros;
- g) O serviço contratado foi correctamente instalado e fornecido à Requerente, não existindo qualquer discrepância entre o documento a proposta de adesão e o serviço que foi efectivamente prestado;
- h) O pedido de denúncia recebido pela S.A., em 21 de Dezembro de 2015, não estava acompanhado do documento de identificação da Requerente, pelo que, segundo as Condições Específicas do Contrato, não poderia produzir os efeitos pretendidos;
- i) A Requerente não juntou a documentação pretendida pela S.A.

2. O objecto do litígio e questão de direito a solucionar

O objecto do litígio consiste em determinar as obrigações resultantes do contrato celebrado entre a Requerente e a Requerida, sendo que na solução jurídica a alcançar o Tribunal não se encontra vinculado às alegações feitas pelas partes.

3. Fundamentos da sentença

3.1 Os factos

Considerando os documentos disponíveis nos autos e as provas produzidas em audiência (declarações do Requerente e prova testemunhal), considero assentes, dos que são relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- a) A Requerente, em 6 de Fevereiro de 2015, subscreveu um pacote de serviços por uma mensalidade de 51,99 Euros, ao qual acrescia um serviço "Kanguru S", por 7,49 Euros, numa mensalidade global de 59,48 Euros.
- b) O contrato tinha por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas na habitação da Requerente, para fins não profissionais;
- c) No exercício da sua actividade, a Requerida recorre a agentes e parceiros para promover e comercializar os seus serviços;
- d) A comercialização e promoção dos serviços da Requerida, é feita por trabalhadores e colaboradores desses agentes e parceiros;
- e) No dia 4 de Agosto de 2015, a Requerente recebeu na sua habitação uns agentes de um parceiro comercial da Requerida, que lhe formularam uma proposta comercial;
- f) Ainda que a celebração do contrato em causa no processo tenha sido promovida por um parceiro da Requerida, esta desconhece, por completo, as conversações mantidas entre a Requerente e o agente em causa, ou sequer as promessas que este possa ter feito;
- g) A Requerente assinou a proposta de adesão cujo conteúdo não lhe foi explicado e que foi totalmente preenchido pelos comerciais da S.A.;
- h) Aa proposta de adesão visava uma alteração contratual para o serviço 5, que foi instalado e activado no dia 6 de Agosto de 2015;
- i) A Requerente não sabe ler, apenas é capaz de assinar o seu nome;
- j) No contrato referido surge como preço mensal o valor de 69,99 Euros;
- k) Foi emitida uma factura n.º F08, em 16 de Agosto de 2015, no valor de 83,11 Euros.
- l) Essa factura apresentava erros de facturação que foram entretanto corrigidos: no que se refere ao mês de Agosto, foi cobrado na totalidade o serviço "Kanguru S", quando apenas deveria ter sido facturado de 1 a 6 de agosto, tendo a Requerida um crédito de 5,32 Euros (documento 3 da Contestação);
- m) No mês de Agosto, o serviço de telefone fixo foi indevidamente cobrado separadamente do pacote "Cinco", no valor de 10,54 Euros (documento 3 da Contestação);

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt





Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- n) A Requerente pagou a factura na sua totalidade e este valor nunca foi restituído à Requerida;
- o) A S.A., veio a emitir novas facturas relativas ao serviço 5 prestado;
- p) A Requerente resolveu o contrato por incumprimento contratual da Requerida em 1 de Dezembro de 2015;
- q) A Requerente exerceu o direito à livre resolução do contrato em 21 de Dezembro de 2015;
- r) O pedido de resolução recebido pela S.A., em 21 de Dezembro de 2015, não estava acompanhado do documento de identificação da Requerente, exigido pelas Condições Específicas do Contrato;
- s) A Requerente nunca enviou cópia do documento de identificação à Requerida;
- t) A prestação do serviço NOS 5 pressupõe um período de permanência de 24 meses.

3.2. Do Direito

O contrato celebrado entre a Requerente e a Requerida, foi formalizado através do preenchimento e assinatura de um formulário de adesão que surge nos autos como documento n.º 1 da Petição. Estamos, pois, perante um contrato que, por força do artigo 1.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, está sujeito ao regime das cláusulas contratuais gerais.

A primeira questão que cabe decidir prende-se com a inserção nesse contrato das Condições Gerais para Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas e Serviços Conexos, bem como as Condições Específicas do Serviço de Televisão, as Condições Específicas do Serviço Telefónico Móvel e do Serviço de Acesso à Internet Móvel em Banda Larga, as Condições Específicas do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa e as Condições Específicas do Serviço de Voz Fixa. Determina o artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 446/85 que as cláusulas gerais inseridas em propostas de contratos singulares incluem-se nos mesmos, para todos os efeitos, pela aceitação. Subjacente à exigência de aceitação está *"a ideia de consentimento contratual e a necessidade de inclusão das cláusulas contratuais gerais no processo*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*comunicativo da formação do contrato*¹. No caso em apreço, a Requerida (predisponente) apresentou um documento autónomo com cláusulas contratuais gerais, sem quaisquer assinaturas, não procedendo à alegação e prova da sua aceitação por parte da Requerente. Consideramos, pois, que não houve aceitação das cláusulas sobre as Condições Gerais para Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas e Serviços Conexos, as Condições Específicas do Serviço de Televisão, as Condições Específicas do Serviço Telefónico Móvel e do Serviço de Acesso à Internet Móvel em Banda Larga, as Condições Específicas do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa e as Condições Específicas do Serviço de Voz Fixa, para efeitos do artigo 4.º da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais, pelo que estas não fazem parte do contrato de telecomunicações aqui em análise.

Passemos então à apreciação do formulário de adesão subscrito pela Requerente. Determina o artigo 5.º da do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las. A comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência. Esta norma onera, segundo a melhor doutrina, o predisponente com especiais exigências de comunicação para efeitos de consentimento contratual, de forma a diminuir os custos de investigação e assimetria de informação do aderente, promovendo o efectivo conhecimento das cláusulas contratuais gerais².

O ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais, nos termos do artigo 5.º, n.º 3. Resulta dos factos dados como provados que o contrato em análise foi proposto por um colaborador de um dos agentes ou parceiros a que a Requerida NOS

¹ Cfr. Pedro Caetano Nunes, “Comunicação de cláusulas contratuais gerais”, p. 519.

² Segundo PEDRO CAETANO NUNES, “Comunicação de cláusulas contratuais gerais”, *Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Carlos Ferreira de Almeida II*, Almedina, p. 508 e 530. Vide ainda ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, *Cláusula penal e indemnização*, Almedina, Coimbra, 1999, p. 77.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Comunicações, S.A., recorre para promover e comercializar os seus serviços no domicílio da Requerente. A Requerida vem alegar que "*desconhece, por completo, as conversações mantidas entre a Requerente e o agente em causa, ou sequer as promessas – a que a Requerida é alheia – que este possa, a título pessoal, ter feito*" (ponto 5 da Contestação). Não resulta, pois, dos autos que as cláusulas contratuais constantes do formulário de adesão tenham sido efectivamente comunicadas à Requerente, nem sequer que tal tenha sido feito de forma completa e efectiva. Sendo a Requerente analfabeta, apenas sabendo assinar o seu nome, sublinhe-se que a comunicação sempre exigiria cuidados suplementares que evidenciassem os diversos aspectos contratuais em causa, nomeadamente, quanto aos serviços a prestar, ao preço a pagar e ao período de permanência pressuposto. Cabe ao predisponente informar, segundo o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nela compreendidos cuja aclaração se justifique.

Nos termos do artigo 8.º, alíneas a) e b), do mesmo diploma, estas cláusulas não comunicadas, ou comunicadas com violação do dever de informação, consideram-se excluídas do contrato. Estando aqui em causa aspectos essenciais do contrato, insupríveis, forçoso é concluir pela nulidade do contrato de telecomunicações celebrado entre a Requerente e a Requerida, nos termos do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 446/85, que aqui se declara, nos termos do artigo 24.º do mesmo diploma e do artigo 286.º do Código Civil.

Sendo o contrato nulo, cabe a cada uma das partes restituir o que recebeu, nos termos gerais do artigo 289.º, n.º 1, do Código Civil. Tendo a Requerente pago uma factura de 84,10 Euros, representando um acréscimo ao valor contratado em 6 de Fevereiro de 2015, aquando da subscrição do pacote de serviços por uma mensalidade de 51,99 Euros, ao qual acrescia um serviço "Kanguru S", por 7,49 Euros, numa mensalidade global de 59,48 Euros, terá direito à restituição do excedente pago, no montante de 24,62 Euros.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, declaro que as Condições Gerais para Prestação de Serviços de Comunicações Electrónicas e Serviços Conexos, as Condições Específicas do Serviço de Televisão, as Condições Específicas do Serviço Telefónico Móvel e do Serviço de Acesso à Internet Móvel em Banda Larga, as Condições Específicas do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa e as Condições Específicas do Serviço de Voz Fixa não fazem parte do contrato de telecomunicações celebrado entre a Requerente e a Requerida, a 4 de Agosto de 2015, por violação do artigo 4.º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25 de Outubro.

Declaro nulo o contrato de telecomunicações celebrado entre a Requerente e a Requerida, a 4 de Agosto de 2015, por violação dos deveres de comunicação e informação das cláusulas contratuais gerais predispostas, por aplicação conjugada dos artigos 5.º, 6.º, 9.º e 24.º, do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, e 286.º do Código Civil.

Condeno a Requerida a restituir à Requerente o valor de 24,62 Euros, nos termos do artigo 289.º, n.º 1, do Código Civil.

Notifique-se.

Porto, 15 de Março de 2016

A Juíza-árbitra

(Sandra Passinhas)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM