



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 1975/2015

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – MARIA, identificada nos autos, intentou a presente acção contra “S.A.”, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes da petição inicial, que se dá aqui por integralmente reproduzida.

II – Em síntese, diz a requerente que:

- i. A requerida tem por objeto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- ii. Em data que não consegue precisar, mas nunca antes de 25 de maio de 2015, a requerente recebeu uma chamada telefónica inesperada por parte da requerida, onde esta apresentou uma proposta comercial para fornecimento dos seus serviços, na habitação da requerente sita no Porto.
- iii. Após ouvir a proposta da requerida, a requerente informou-a que se encontrava interessada, mas não poderia aceitar por ainda estar a decorrer um período de fidelização junto da sua antiga operadora.
- iv. Em resposta, a requerida de imediato informou que esse período de fidelização nunca seria exigido caso a requerente contratasse com a requerida e denunciasse o contrato com a antiga operadora.
- v. Assim, e ainda no decorrer da chamada telefónica, a requerida aceitou a proposta comercial da requerida, confiando assim naquela informação essencial para a sua decisão de contratar, de que o período de fidelização da anterior operadora não seria exigido.
- vi. Mais tarde, a requerida enviou para a requerente uns papéis sem explicar o seu conteúdo e solicitou a sua devolução depois de assinados.
- vii. Porém, a requerente nunca assinou nem devolveu estes documentos enviados pela requerida.
- viii. Posteriormente, a antiga operadora da requerente contactou—a, informando que, se aquela mantivesse a sua intenção de denunciar o contrato ser—lhe—ia exigido o período de fidelização em falta.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- x. Alarmada, a requerente contactou telefonicamente a requerida, tendo esta indicado um endereço de e-mail para a requerente exercer o seu direito de livre resolução do contrato.
 - xi. Por cautela, a requerente assim procedeu enviando o mail sugerido pela própria requerida.
 - xii. Ainda assim, no dia 06/06/2014, a requerente deslocou-se a loja da requerida onde pretendeu entregar um formulário de denúncia.
 - xiii. Porém, a requerida recusou-se a aceitar este formulário e ainda informou que o endereço de e-mail por ela anteriormente indicado, não era válido.
 - xiv. A requerente redigiu, no mesmo dia 06/06/2015, uma reclamação no livro de reclamações da requerida.
 - xv. Apesar disso, a requerida emitiu e enviou faturas para pagamento para a requerente.
 - xvi. Os valores que a requerida pretende não são devidos porque:
 - a) a requerente nunca enviou o seu consentimento por escrito ou assinou qualquer oferta da requerida;
 - b) ainda que assim não fosse, a requerente exerceu o seu direito de livre resolução do contrato, dentro do período de 14 dias após a apresentação da proposta comercial por parte da requerida;
 - c) a requerida nunca prestou qualquer serviço à requerente.
 - xvii. Porém, a requerida mantém a sua posição, emitindo e enviando para a requerente faturas para pagamento que, nesta data, ascendem à quantia de 123,88 €.
- III – Em conclusão, o requerente pede que seja declarado:
- a) Que a requerente não deve à requerida a quantia de 123,88 € ou qualquer outra;
 - b) Que, entre a requerente e a requerida não existe qualquer contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, na sequência do contacto telefónico referido nos artigos 3º a 6º da petição inicial.
- IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 5 a 14v, e não indicou prova testemunhal.
- V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 15).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A CONTESTAÇÃO

I – Regularmente citada, a Requerida apresentou contestação escrita, alegando, no essencial, que:

- 1) A Requerente subscreveu, em 25 de maio de 2015 e através de contacto telefónico, um contrato de prestação de serviços prestado pela aqui Requerida referente a televisão, internet e chamadas telefónicas fixas e móveis (dois telemóveis).
- 2) Em 25 de maio de 2015, os referidos serviços foram instalados na residência da aqui Requerente, sem qualquer objeção por parte da mesma, tendo inclusivamente assinado a ordem de instalação.
- 3) A Requerida nunca recebeu, por parte da aqui Requerente, qualquer pedido de desativação dos serviços, nem nos 14 dias após a subscrição, nem posteriormente.
- 4) A Requerida desconhece se a Requerente mantinha uma fidelização com uma anterior operadora.
- 5) O e-mail junto pela Requerente como documento 2 foi remetido para o endereço eletrónico "6411agency.bo", o qual não pertence à aqui Requerida,
- 6) pelo que nunca um funcionário seu poderia ter fornecido tal endereço.
- 7) O formulário de denúncia junto como doc. 3. também não pertence à aqui Requerida, mas a uma operadora concorrente.
- 8) Os serviços estão ativos desde 25 de maio de 2015 e a aqui Requerente nunca liquidou qualquer fatura associada.
- 9) A Requerente fez vários consumos adicionais de telefone, bem como subscrição de serviços adicionais de televisão.
- 10) Pelo que existiu, durante todo este período, um consumo efetivo dos serviços instalados.
- 11) Além do exposto, no seguimento de uma reclamação apresentada em 24 de julho de 2015, a Requerente informada pelos serviços da Requerida que aquela poderia transitar para um pacote de serviços com um preço inferior, que apenas não contemplava o serviço dos dois telemóveis,
- 12) o que a Requerente aceitou expressamente.
- 13) A Requerente, em fase de mediação do presente processo, foi informada que poderia denunciar os serviços em causa, sem que, em consequência disso, fosse cobrado qualquer valor de indemnização por incumprimento contratual.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 14) Apesar disso, a Requerente nunca denunciou os serviços que subscreveu junto da Requerida.
- 15) A Requerente encontra-se a usufruir há meses de serviços pelos quais não liquida — nem pretende liquidar — qualquer valor,
- 16) a procedência da acção seria permitir que a Requerente usufruísse de serviços — e, inclusivamente, de Consumos adicionais e serviços premium — sem liquidar qualquer valor pelos mesmos, o que se traduziria numa inadmissível situação de enriquecimento sem causa.
- 17) Não assiste qualquer razão à Requerente nas pretensões formuladas, impugnando-se tudo o que estiver em contradição com a presente contestação considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omissivo, nomeadamente o alegado nos artigos 5º a 7º, 9º a 16º da reclamação.

III – A Requerida conclui pugnando pela improcedência da acção.

IV – A Requerida juntou os documentos de fls. 28 a 39 e não indicou prova testemunhal.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

O caso em apreciação é, quanto à Requerida, de arbitragem necessária, nos termos do disposto no nº 1 do art. 15º da Lei nº 23/96, de 26 Julho, segundo o qual «Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados».

Tendo-se frustrado a tentativa de conciliação por falta da Requerida, realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 41-42).

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevivendo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão, por um lado, da existência, ou pelo menos validade, do



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

contrato entre Requerente e Requerida, e, por outro, se a Requerente não deve à Requerida a quantia de € 123,88 ou qualquer outra quantia relativamente àquele contrato.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

Com relevância para a decisão da causa, considera-se **provada** a seguinte factualidade:

- a) A Requerida tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas.
- b) Em 25 de Maio de 2015, a Requerente recebeu inesperadamente uma chamada telefónica por parte da requerida, onde esta apresentou uma proposta comercial para fornecimento dos seus serviços de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas e móveis, na habitação da requerente sita no Porto.
- c) A chamada telefónica referida em b) não foi solicitada pela Requerente e destinou-se a, por iniciativa e de forma organizada pela Requerida, propôr à Requerente a contratação dos serviços daquela.
- d) No decorrer da chamada telefónica referida em b), a Requerente acabou por dizer que aceitava a proposta comercial da requerida.
- e) A Requerente pretendia os serviços da Requerida para fins não profissionais daquela.
- f) No mesmo dia 25 de Maio de 2015, após o referido em b) e d), os serviços de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas foram instalados pela Requerida na mencionada residência da Requerente, sem objecção por parte da mesma e tendo esta assinado o documento constante de fls. 28 (que aqui se dá por reproduzido) a solicitação do técnico que procedeu à instalação.
- g) Juntamente com a carta, datada de 18.07.2015 e dirigida à Requerente, constante de fls. 5 - que aqui se dá por reproduzida – a Requerida enviou o documento intitulado “Informação legal – direitos e obrigações” constante de fls. 5V e em duplicado o documento intitulado “Documento de confirmação de compra”



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

constante de fls. 6-6v e 7-7v, carta e documentos recebidos pela Requerente em data não concretamente apurada mas ulterior a 18.07.2015.

- h) Na carta referida em g) constava, nomeadamente, «(...) **Devolva por correio ou por fax** – De acordo com o Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, e de modo a finalizar o processo, solicitamos e agradecemos que, no prazo de 5 (cinco) dias, devolva o original do comprovativo de confirmação da adesão assinado, por correio ou fax, mantendo em sua posse o duplicado do comprovativo e as condições gerais e específicas. (...)».
- i) Não obstante o referido em h), a Requerente não devolveu à Requerida o mencionado comprovativo de confirmação da adesão assinado.
- j) Em 24 de Julho de 2015, a Requerente apresentou reclamação por escrito no livro de reclamações da Requerida, nos termos constantes do documento de fls. 11, que aqui se dá por reproduzido.
- k) No seguimento da reclamação da Requerente referida em j), a Requerida informou telefonicamente a Requerente de que esta poderia transitar para um pacote de serviços com um preço inferior, não concretamente apurado mas não inferior a € 27,00, que apenas contemplava serviços de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas.
- l) No decurso da chamada telefónica referida em k), a Requerente respondeu que aceitava a referida alteração proposta pela Requerida.
- m) A Requerida emitiu e enviou à Requerente faturas para pagamento por esta, designadamente as facturas datadas de 23.06.2015, de 26.07.2015, de 22.08.2015, e de 24.09.2015, constantes, respectivamente, de fls. 32-33, 13-13v, 14-14v e 37-38, e que aqui se dão por reproduzidas.
- n) A Requerente não pagou à Requerida, total ou parcialmente, qualquer das facturas referidas em m).
- o) Os serviços referidos em f), estiveram instalados na habitação da Requerente, pelo menos, desde 25.05.2015 até 05.06.2015.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- p) Aquando do referido em b), a proposta comercial feita pela Requerida à requerente, incluía a gratuitidade da primeira mensalidade do período do contrato, bem como da instalação dos serviços, da activação do Router Wi-Fi e da activação de Box HD.
- q) A Requerida emitiu e enviou à Requerente a factura datada de 26.05.2015 – constante de fls. 30-31 e que aqui se dá por reproduzida – com valor a pagar de € 0,00, correspondendo ao referido em p).
- r) A Requerente ainda mantém na sua posse, para devolver à Requerida, os equipamentos que foram instalados por esta aquando do referido em f).

Com relevância para a decisão da causa, consideram-se **não provados** os seguintes factos:

i. Aquando do referido em b), após ouvir a proposta da Requerida, a Requerente informou-a que se encontrava interessada, mas não poderia aceitar por ainda estar a decorrer um período de fidelização junto da sua antiga operadora.

ii. Em resposta ao referido em i., a Requerida de imediato informou que esse período de fidelização nunca seria exigido caso a Requerente contratasse com a Requerida e denunciasse o contrato com a antiga operadora.

iii. A Requerente procedeu conforme referido em d) dos factos provados, considerando o referido em ii. como essencial para a sua decisão de contratar com a Requerida.

iv. Em 25.05.2015, aquando do referido em f), ou ulteriormente, foi instalado o serviço de chamadas telefónicas móvel (dois números de telemóvel).

v. Ulteriormente a 25.05.2015, a antiga operadora da Requerente contactou esta, informando que, se a Requerente mantivesse a sua intenção de denunciar o contrato ser-lhe-ia exigido por aquela operadora o período de fidelização em falta.

vi. Alarmada com o referido em v., a Requerente contactou telefonicamente a Requerida, tendo esta indicado como endereço de e-mail para a requerente exercer o direito de livre resolução do contrato, o endereço “6411agency.bo”.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

vii. Por cautela, no dia 06.06.2015 a Requerente enviou para o endereço electrónico referido em vi. a mensagem de correio electrónico constante do documento de fls. 9 e que aqui se dá por reproduzido.

viii. O endereço electrónico referido em vi. pertence à Requerida.

ix. No dia 06.06.2014, a requerente deslocou-se a loja da requerida onde pretendeu entregar o formulário de denúncia preenchido constante de fls. 10 e que aqui se dá por reproduzido.

x. A requerida recusou-se a aceitar a entrega do formulário referido em ix. e informou que o endereço de e-mail por ela anteriormente indicado, não era válido.

xi. A requerente redigiu, no mesmo dia 06.06.2015, uma reclamação no livro de reclamações da requerida.

xii. A Requerida nunca recebeu, por parte da aqui Requerente, qualquer pedido de desativação dos serviços.

xiii. O formulário de denúncia referido em ix. pertence a uma operadora concorrente da Requerida.

xiv. A Requerente fez vários consumos adicionais de telefone, bem como subscrição de serviços adicionais de televisão.

xv. Desde 06.06.2015, a Requerente voltou a ter instalado na habitação referida em b) os serviços de outra operador que não a Requerida.

xvi. Desde 06.06.2015, a Requerente continuou a beneficiar e/ou a proceder à utilização dos serviços de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas, prestados pela Requerida.

xvii. Aquando do referido em b) e d), a Requerida informou a Requerente de que esta dispunha do direito de livre resolução do contrato, e dos termos e prazo em que tal direito poderia ser exercido e se, caso fosse exercido, a Requerente teria que suportar encargos correspondentes aos serviços prestados até à data do exercício do direito de livre resolução.

xviii. Aquando do referido em k) e l), a Requerida informou a Requerente de que esta dispunha do direito de livre resolução do contrato, e dos termos e prazo em que tal direito poderia ser exercido e se, caso fosse exercido, a Requerente teria que suportar encargos correspondentes aos serviços prestados até à data do exercício do direito de livre resolução.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

xix. Na sequência do referido em k) e l), a Requerida enviou à Requerente, em papel ou noutra suporte que a Requerente pudesse conservar, o comprovativo de confirmação da adesão da Requerente, contendo as informações pré-contratuais obrigatórias.

xx. Aquando do referido em f), antes de apôr a sua assinatura no documento referente à instalação dos serviços, a Requerente foi alertada ou informada pela Requerida de que ali constava, no terço superior da folha, em texto pré-impresso com caracteres de tamanho reduzido, «Solicito a instalação do Serviço de Telecomunicações a que aderi», imediatamente seguido de espaços para preenchimento de data e de assinatura do cliente.

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelas partes em sede de audiência de julgamento, e dos factos admitidos por acordo ou confissão.

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta estar em discussão a celebração de contrato, entre Requerente e a Requerida, para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de televisão, internet e chamadas de telefone fixo e de telefone móvel, a prestar na habitação da Requerente, para uso não profissional desta.

Sendo que a Requerida dedica-se à prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como à comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas.

Está em causa um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154º Código Civil, de modalidade inominada, de acordo com o qual a Requerida obrigou-se a proporcionar à Requerente, mediante pagamento do preço respectivo, o resultado da



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

sua actividade empresarial, mais concretamente o acesso a televisão, internet e chamadas de telefone fixo e móvel, no período e nos termos contratados.

Tal contrato tem por objecto a prestação de serviços que se integram na categoria dos chamados serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei nº 23/96, de 26 de Julho, em ordem à protecção do utente daqueles serviços.

Efectivamente, entre os serviços públicos abrangidos pela referida Lei nº 23/96 estão os “serviços de comunicações electrónicas” – art. 1º, nº 2/d) – sendo que o conceito de *comunicações electrónicas* adoptado pelo legislador (na alínea ee) do art. 3º da Lei nº 5/2004) é o de «serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)».

Acresce que, para efeitos da Lei nº 23/96, considera-se **utente** «(...) a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (art. 1º, nº 3); por outro lado, considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** «(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no nº 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão». No caso em apreciação, a requerente e a requerida são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

Para além disso, no caso em apreciação, constata-se que aquele contrato foi celebrado entre um profissional (a requerida) e um consumidor (a requerente), e, conseqüentemente, constitui um contrato de prestação de serviço de consumo, fonte de uma relação jurídica de consumo, e, como tal, também sujeito às regras da Lei nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do Consumidor, doravante LDC) – entendendo-se como tal o acto pelo qual o consumidor obtém de um profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Desse modo, no caso em apreciação, a Requerente é de qualificar como *consumidor* (nos termos do art. 2º, nº 1, da Lei nº 24/96), enquanto a Requerida é de qualificar como *profissional e fornecedor* (nos termos do art. 2º, nº 1 da Lei nº 24/96).

Importa, ainda, ter em conta que o contrato celebrado entre a Requerente e a Requerida foi baseado em documento(s) previamente redigido(s) pela Requerente e utilizados por esta para uma multiplicidade de contratos similares, com vista a permitir a mera subscrição ou aceitação, por parte da contraparte em cada um desses contratos. Isto é, quanto ao modo de contratar, tratou-se de um **contrato de adesão** e com recurso a cláusulados padronizados previamente redigidos pela requerida que constituem “**cláusulas contratuais gerais**”, pelo que é aplicável o Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro.

Finalmente, mas não menos importante, acresce que, quanto ao modo de contratar, está em causa a celebração de contrato através do telefone, pelo que importa ter em conta o regime jurídico dos contratos de consumo celebrados à distância.

Atendendo à data dos factos em discussão na presente acção, à matéria dos contratos de consumo celebrados à distância é aplicável o Dec.-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro de 2014 (com a redacção resultante das alterações introduzidas pela Lei nº 47/2014, de 28 de Julho), que entrou em vigor a 13 de Junho de 2014, e que tem em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores.

Para efeitos daquele Dec.-lei nº 24/2014, entende-se por:

- «**Contrato celebrado à distância**», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração (art. 3º/f);



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- «**Consumidor**», a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional (art. 3º/c);
- «**Fornecedor de bens ou prestador de serviços**», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta (art. 3º/i);
- «**Técnica de comunicação à distância**», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes (art. 3º/m).

No caso em apreciação, e à semelhança do que já vimos supra à luz da Lei de Defesa do Consumidor, Requerente e Requerida são de considerar, respectivamente, como consumidor e prestador de serviços, para efeitos do Dec.-Lei nº 24/2014.

Acresce que está em causa a celebração de contrato sem a presença simultânea do consumidor e do prestador de serviços, e integrado num sistema de prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de técnica de comunicação à distância (*in casu*, contacto telefónico, por iniciativa da Requerida e por ela organizada com vista a, por essa via, propôr ao requerente a contratação dos serviços daquela).

Nos contratos baseados em cláusulas contratuais gerais, resulta do art. 5º, nº 1, Dec.-Lei nº 446/85, que «As cláusulas contratuais gerais **devem ser comunicadas na íntegra** aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las»; sendo tal comunicação na íntegra das cláusulas contratuais gerais «(...) 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**» (art. 5º, nº 2, Dec.-Lei nº 446/85); acresce que «O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique» (art. 6º, nº 1, Dec.-Lei nº 446/85).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Subsidiariamente, é de ter em conta que a regra geral de que «Quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé (...)» (art. 227º, nº 1, Cód. Civil).

Acresce que, nos contratos de consumo celebrados à distância, entre os especiais deveres pré-contratuais do profissional está o de facultar ao consumidor um grupo de elementos informativos que constituem o conteúdo mínimo legalmente exigido para a declaração negocial do profissional (ou seja, a proposta) e que – sem que o respetivo conteúdo possa ser alterado, salvo acordo expresso das partes – integram o contrato que, porventura, vier a ser celebrado, (cfr. art. 4º, nºs 1 e 3, do citado Dec.-Lei nº 24/2014). Entre tais elementos informativos estão:

- «Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou **quaisquer outros encargos que no caso caibam**» (art. 4º, nº 1/d);

- «O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e **quaisquer outros custos**, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato» (art. 4º, nº 1/e);

- «A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e **quaisquer outros custos**, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato» (art. 4º, nº 1/f);

- «Quando seja o caso, a **existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito**, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto -lei, do qual faz parte integrante» (art. 4º, nº 1/j);

- «A obrigação de o consumidor **pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que o consumidor exerça o direito de livre resolução depois de ter apresentado o pedido** a que se refere o artigo 15.º» (art. 4º, nº 1/m);

- «Quando não haja direito de livre resolução, nos termos do artigo 17.º, **a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito** ou, se for caso disso, **as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução**» (art. 4º, nº 1/n);



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- «A **duração do contrato**, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, **os requisitos da denúncia**, incluindo, quando for o caso, o regime de **contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos**» (4º, nº 1/p)).

Quanto ao momento e ao modo de comunicação, tais informações pré-contratuais mínimas obrigatórias devem ser facultadas (pelo profissional), **antes de o consumidor se vincular ao contrato, em tempo útil e de forma clara e compreensível, por meio adequado** à técnica de comunicação à distância utilizada, **com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes**, em especial dos menores (cfr. art. 4º, nº 1 e 5º, nº 1, Dec.-Lei nº 24/2014).

Sendo de notar que Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no artigo 1º do Dec.-Lei nº 24/2014 (cfr. art. 4º, nº 7, deste diploma legal). De resto, estando em causa – como ocorre no caso em apreciação – um contrato baseado em cláusulas contratuais gerais, não negociadas individualmente mas predispostas pela Requerida para uma multiplicidade indefinida de contratos, resulta igualmente do art. 5º, nº 3, do Dec.-Lei nº 446/85 que incumbe ao predisponente o ónus da prova quanto ao cumprimento do dever de comunicação adequada e efectiva das cláusulas contratuais gerais.

Doutro passo, salvo se já o tiver feito antes da celebração do contrato, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, no máximo, até ao momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço (art. 5º, nº 7, Dec.-Lei nº 24/2014); essa confirmação realiza-se com a com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais mínimas obrigatórias em suporte duradouro (art. 6º, nº 2, Dec.-Lei nº 24/2014), considerando-se como suporte duradouro «(...) qualquer instrumento (...) que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

do serviço armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada» (art. 3º/I) Dec.-Lei nº 24/2014).

Ora, no caso em apreciação, da prova produzida resultou que a Requerida instalou e começou a prestar à Requerente os serviços de televisão, internet e chamadas telefónicas fixas, em 25.05.2015 - isto é, no mesmo dia em que a Requerente declarou telefonicamente aceitar a proposta comercial da Requerida. Todavia, a Requerida não procedeu à confirmação da celebração do contrato, com a entrega à Requerente das informações mínimas obrigatórias em suporte duradouro, até ao momento do início da prestação dos serviços. Pelo contrário, resultou da prova produzida que tal só ocorreu através de carta datada de 18.07.2015, que a Requerente recebeu em data não concretamente apurada mas ulterior a 18.07.2015.

Nessa carta a Requerida solicitou que a Requerente assinasse e, no prazo de 5 (cinco) dias, devolvesse à Requerida, por correio ou fax, o original do comprovativo de confirmação da adesão assinado, mantendo em sua posse o duplicado do comprovativo e as condições gerais e específicas. Apesar disso, a Requerente não devolveu à Requerida o referido original do comprovativo de confirmação da adesão assinado.

Acresce que, quanto às alterações propostas pela Requerida e que a Requerente declarou telefonicamente aceitar, a Requerida não enviou à Requerente confirmação da celebração do novo contrato, com a entrega à Requerente das informações mínimas obrigatórias em suporte duradouro. Pelo que também quanto a este novo contrato, a Requerente não assinou nem entregou à Requerente documento comprovativo da adesão.

Ora, quando o contrato à distância for um contrato celebrado por telefone – como acontece no caso em apreciação –, «o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor» (art. 5º, nº 7, Dec.-Lei nº 24/2014). Assim, neste âmbito, o legislador afasta o princípio da liberdade de forma (art. 219º Cód. Civil), impondo que a



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

aceitação do contrato por parte do consumidor revista forma escrita caso o meio de comunicação à distância utilizado seja o telefone.

No caso em apreciação, a Requerente não assinou a oferta, e da prova produzida não pode considerar-se que tenha enviado ou entregue à Requerida o consentimento daquela por escrito. É certo que a requerente, aquando da instalação dos serviços em 25.05.2015 e a solicitação do técnico que procedeu à instalação, após a sua assinatura no documento referente à instalação dos serviços, no espaço para preenchimento de data e de assinatura do cliente Requerente, que era antecedido pelo texto pré-impresso com caracteres de tamanho reduzido, «Solicito a instalação do Serviço de Telecomunicações a que aderi». No entanto, não resultou provado que antes de apôr a sua assinatura no documento referente à instalação dos serviços, a Requerente tenha sido alertada ou informada pela Requerida de que ali constava, o referido texto «Solicito a instalação do Serviço de Telecomunicações a que aderi», sendo que, atento o reduzido tamanho dos caracteres e a consabida tendência, na prática quotidiana comum para o consumidor médio nas situações em que lhe é solicitada a assinatura do documento relativo à instalação dos serviços, para não estar a ler detalhadamente o documento e assinar no local indicado e solicitado pelo técnico, não se pode considerar que a requerente tivesse conhecimento e consciência de estar a assinar uma tal declaração, ou de que tal constituísse um consentimento expresso que, por si só, significasse a vinculação da Requerente ao contrato.

Ora, quando o citado nº 7 do art. 5º Dec.-Lei nº 24/2014 estabelece que ««o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar **o seu consentimento escrito** ao fornecedor de bens ou prestador de serviços (...)», o legislador tem em mente e pressupõe que o consentimento escrito prestado pelo consumidor seja um consentimento informado, esclarecido e consciente.

Acresce que, no caso em apreciação, não foi alegado nem apurado que o primeiro contacto telefónico tenha sido efectuado pela Requerente à Requerida, circunstância que, caso tivesse ocorrido, poderia obstar à consequência prevista na 1ª parte do citado art. 5º, nº 7, Dec.-Lei nº 24/2014.

Pelo que, no caso em apreciação, atenta a falta de forma escrita da aceitação do contrato por parte da Requerente, deve considerar-se, nas palavras do legislador, que a Requerente não ficou vinculada ao contrato com a Requerida. Tal significa que o

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

contrato entre Requerente e Requerida é nulo. Com efeito, entre outros requisitos, as declarações negociais devem ser formalmente adequadas, isto é, revestir a forma exigida para a celebração do contrato. Neste caso, a lei impõe uma forma especial para a declaração negocial de aceitação – forma escrita – pelo que a sua inobservância determina a nulidade do contrato, nos termos e por força do art. 220º Cód. Civil.

A nulidade, além de poder ser declarada oficiosamente pelo Tribunal, é invocável a todo o tempo por qualquer interessado (art. 286º Cód. Civil), e o Requerente é, manifestamente, um interessado sendo que, de acordo com a prova produzida, não se considera estar em causa uma situação de abuso de direito. Acresce que a declaração de nulidade do negócio tem efeito retroactivo (art. 289º, nº1, Cód. Civil).

No entanto, de acordo com a prova produzida, mesmo que, porventura, o contrato entre Requerente e Requerida fosse válido, deveria já ter cessado em data anterior a períodos que a Requerida ainda facturou à Requerente. Vejamos.

Nos termos gerais do do artigo 406º, nº 1, Código Civil «*O contrato (...) só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei*».

Ora, em regra, nos contratos de consumo celebrados à distancia é conferido ao consumidor aquilo que o legislador designou como “direito de livre resolução” nos seguintes termos legais; «O consumidor tem o **direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos**, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e **sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias** a contar: a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços (...)» (art. 10º, nº 1, Dec.-Lei nº 24/2014).

Apesar da designação legal aludir, a este propósito, a *direito de resolução*, ela é, em termos técnico-jurídicos, inexacta neste contexto porquanto o conceito de resolução, como forma de cessação de um contrato, é operada pela invocação, por um contraente e comunicada ao outro contraente, de uma justa causa para, com base nela, fazer cessar o contrato; isto é, a resolução “tout court” é um acto



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

unilateral, necessariamente motivado, enquanto o chamado “direito de livre resolução”, apesar de ser igualmente um acto unilateral, não é motivado porquanto pode ser exercido sem necessidade de indicar o motivo. Por essa razão (e por outras que aqui não cabe enunciar nem desenvolver), a doutrina considera ser mais rigoroso e adequado denominar/qualificar como “direito de arrependimento” aquilo o legislador denominou (no Dec.-Lei nº 24/2014) como “direito de resolução”, podendo entender-se como definição genérica daquele «*o direito concedido legal ou contratualmente ao consumidor de se desvincular unilateralmente de um contrato, sem necessidade de indicação de um motivo*» (sic, com itálico nosso, JORGE MORAIS CARVALHO / JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial*, Almedina, 2014, p. 94).

As partes no contrato de consumo celebrado à distância podem estipular um prazo mais alargado, mas não mais curto, do que o supra referido no nº 1 do art. 10º do Dec.-Lei nº 24/2014 (cfr. art. 10º, nºs 1 e 3, e art. 29º, nºs 1 e 2, do mesmo diploma legal e arts. 405º, nº 1, Cód. Civil).

No caso em apreciação, o tipo de contrato de consumo em causa não está legalmente excluído da aplicação do regime do Dec.-Lei nº 24/2014.

Mas não resultou provado que, durante a conversação telefónica em que a Requerente disse à Requerida que aceitava a proposta comercial desta, a Requerida tenha informado a Requerente de que esta dispunha do direito de livre resolução do contrato, e dos termos e prazo em que tal direito poderia ser exercido e se, caso fosse exercido, a Requerente teria que suportar encargos correspondentes aos serviços prestados até à data do exercício do direito de livre resolução; mais ainda, de acordo com a prova produzida, tais informações também não foram prestadas pela Requerida à Requerente até ao início da prestação dos serviços (em 25.05.2015); tais informações só vieram a ser prestadas pela Requerida à Requerente através da carta, datada de 18.07.2015 e dirigida à Requerente, que esta recebeu em data não concretamente



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

apurada mas ulterior a 18.07.2015 (Sábado) - ou seja, nunca antes do dia útil seguinte 19.07.2015 (Segunda-feira).

Ora, como desvio ao prazo-regra previsto no art. 10º, nº 1, Dec.-Lei nº 24/2014 (de 14 dias contados a partir da data de celebração do contrato), o nº 2 do mesmo normativo estabelece que se o prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º – como aconteceu no caso em apreciação – «(...) o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior»; acrescentando a seguir o nº 3 do mesmo normativo que «Se, no decurso do prazo previsto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir o dever de informação pré-contratual a que se refere a alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º, o consumidor dispõe de 14 dias para resolver o contrato a partir da data de receção dessa informação».

Assim, uma vez que a Requerente só recebeu a informação sobre o direito de livre resolução do contrato, prazo, modo de exercício e consequências do seu exercício, com a referida carta datada de 18.07.2015 – que a Requerente recebeu em data não concretamente apurada mas não anterior a 19.07.2015 – o prazo de exercício do direito de livre resolução começaria a contar-se não antes de 20.07.2015 e duraria pelo menos até **02.08.2015**, nos termos das regras previstas nos arts. 296º e 279º Cód. Civil.

Acresce que resultou provado que em 24.07.2015, a Requerente apresentou reclamação por escrito no livro de reclamações da Requerida, nos termos constantes do documento de fls. 11 (doc. 3 da petição inicial). Do teor dessa reclamação resulta inequivocamente a vontade da Requerente de cessar de imediato o contrato com a Requerida, por rescisão de tal contrato.

Quanto ao modo de exercício do dito “direito de livre resolução” nos contratos de consumo celebrados à distância, o art. 11º estabelece que “O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de **qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato**» (nº 1); acrescentando que «(...) considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais» (nº 2).

Pelo que, em **24.07.2015** (e portanto, antes de 02.08.2015) a requerente teria exercido o direito de livre resolução através da reclamação escrita no livro de reclamações da Requerida (art. 11º, nº 3, Dec.-Lei nº 24/2014).

O exercício tempestivo do “direito de livre resolução” tem como efeito a extinção das obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta (art. 11º, nº 6, Dec.-Lei nº 24/2014).

Pelo que, a Requerida deveria ter considerado cessado o contrato, por livre resolução do mesmo pela requerente, em **24.07.2015**, e, conseqüentemente, não continuar a emitir facturas referentes a período(s) ulteriores(es) a essa data, como aconteceu nas facturas datadas de 26.07.2015, de 22.08.2015, e de 24.09.2015.

No entanto, uma vez que – como se expôs supra – a Requerida não cumpriu os deveres de informação pré-contratual mínima obrigatória (*maxime*, por um lado, quanto à existência do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, e, por outro lado, quanto à obrigação de o consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, se o consumidor exercer o direito de livre resolução depois de ter apresentado, através de suporte duradouro, pedido expresso para que a prestação do serviço se inicie durante o prazo de livre resolução do contrato), e não pode considerar-se que a Requerente tenha expressamente solicitado o início do serviço durante o prazo de livre resolução, a Requerente não é obrigada a suportar quaisquer custos pela prestação de serviços durante o período de livre resolução (o qual, no caso em apreciação, ainda estava a decorrer quando a Requerente apresentou em 24.07.2015 a declaração que deveria ser inequivocamente considerada como declaração inequívoca de livre resolução do contrato).

Efectivamente, nos termos do art. 15º, nº 5, Dec.-Lei nº 24/2014:

«O consumidor não suporta quaisquer custos:

a) Relativos à execução dos serviços durante o prazo de livre resolução, se:



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- i.* O prestador do serviço não tiver cumprido o dever de informação pré-contratual previsto nas alíneas *j)* ou *m)* do n.º 1 do artigo 4.º, ou
- ii.* O consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução; (...)».

Pelo que, atento o exposto supra, no caso em apreciação o Requerente não tem o dever de pagar à Requerida a quantia de € 123,88 ou qualquer outra quantia relativa aos serviços prestados no âmbito do contrato discutido na presente acção.

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção procedente, e, em consequência:

- a) declara-se nulo o contrato entre Requerente e Requerida discutido na presente acção;
- b) por via dessa nulidade, condena-se a Requerente a restituir à Requerida os equipamentos que em 25.05.2015 foram instalados pela Requerida em casa da Requerente;
- c) declara-se que a Requerente não deve à Requerida a quantia de € 123,88 ou qualquer outra quantia relativa aos serviços prestados no âmbito do contrato discutido na presente acção.

Notifique-se.

Porto, 12 de Abril de 2016,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)