



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:

Por força do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, é nulo o contrato celebrado fora do estabelecimento comercial que não contenha as informações determinadas pelo artigo 4.º do mesmo diploma, nomeadamente, o preço total do produto.

Processo n.º 21/2016 TAC GAIA

Requerente: Rúben

Requerida: S.A.

1. Relatório

O Requerente pretende que seja resolvido o contrato de prestação de serviços de telecomunicações outorgado entre o Requerente e a Requerida, reconhecendo-se que não lhe é devedor do quantitativo de 1.000,00 Euros.

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

- a) No dia 19 de Dezembro de 2015, o Requerente recebeu na sua habitação uma visita de um comercial da Requerida, que lhe apresentou uma proposta comercial;
- b) Nos termos da proposta apresentada, a Requerida obrigava-se a prestar os seus serviços de comunicações electrónicas (Internet, televisão e telefone) por 35,00 Euros mensais, na habitação do Requerente, em Mafamude;
- c) O Requerente aceitou a proposta e assinou o formulário de adesão, mas não deu ao Requerente qualquer cópia do contrato;
- d) A Requerida emitiu uma factura no montante de 84,26 Euros;

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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- e) Perante reclamação do Requerente, a Requerida informou-o de que o valor mensal acordado era de 84,45 Euros;
- f) O Requerente resolveu o contrato, por escrito, no livro de reclamações, no dia 5 de Fevereiro de 2016.

1.2. A Requerida apresentou contestação, onde veio alegar que:

- a) O Tribunal Arbitral é materialmente incompetente para julgar a acção, na medida em que o contrato celebrado foi efectuado no âmbito da NOS Empresas, num contexto profissional, pelo que foi nessa qualidade e com fim destinado a uso profissional que o Requerente subscreveu e a Requerida aceitou prestar o serviço de comunicações electrónicas;
- b) A NOS desconhece, sem obrigação de conhecer, as conversações mantidas entre o Demandante e o agente que promoveu a celebração do contrato de prestação de serviços em causa nos autos;
- c) Em 6 de Novembro de 2015, o Requerente subscreveu um pacote de serviços prestados pela Requerida, nomeadamente os serviços de televisão empresarial, internet fixa, telefone fixo e telemóvel;
- d) De acordo com o Formulário de Adesão ao serviço, o qual foi conhecido, aceito e devidamente subscrito pelo Requerente, a prestação de serviço pressupunha um período de permanência de 24 meses;
- e) Ainda nos termos do referido Formulário, o Requerente declarou conhecer e aceitar as condições gerais e específicas do serviço, bem como conhecer e aceitar as condições de preço, de pagamento, de duração do contrato, bem como as consequências do seu incumprimento;
- f) Encontra-se bem patente no contrato que o valor dos serviços contratados era de 66,80 Euros;
- g) Encontra-se expressamente previsto no contrato que ao preço da mensalidade acresce IVA, estando prevista a indicação "aos valores acrescentados acresce IVA" logo abaixo do montante da mensalidade, o que o Requerente expressamente aceitou;
- h) O valor total da mensalidade é, pois, de 82,16 Euros, que a Requerida facturou;

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

- i) Com a celebração do contrato em causa, o Requerente beneficiou de um desconto considerável e muito vantajoso na aquisição de dois equipamentos de telemóvel e dois telefones fixos, por se tratar de um cliente empresarial;
- j) O Requerente adquiriu por 219,57 Euros um telemóvel Samsung Trend, um Samsung Galaxy J1, e dos telefones fixos da marca Sagem, que tinham um custo global de 338,90 Euros;
- k) A Requerida facturou os valores efectivamente subscritos e que constam do contrato celebrado entre as partes;
- l) O serviço foi prestado com qualidade, sem qualquer reporte de anomalia;
- m) O serviço foi desligado a 18 de março de 2016, por mora no pagamento da fatura emitida;
- n) Aquando da desactivação do serviço, encontrava-se a decorrer o período de permanência acordado, de 24 meses, o qual era do perfeito conhecimento da Requerente - o que tornou exigível o pagamento da penalização pela resolução antecipada do contrato;
- o) Esta penalização está prevista na cláusula 14.1. das condições gerais do serviço, devidamente assinadas;
- p) Além do valor de 383,33 Euros referente a fatura de serviços, é igualmente devido o valor a título de indemnização por incumprimento contratual, no valor de 1.607,78 Euros, cobrado a este título.
- q) Admitir o não pagamento pela Requerente representa uma inadmissível situação de enriquecimento sem causa.

1.3. Na audiência, foi ouvido o Requerente.

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

2.1. Em face do exposto no ponto anterior, cabe apreciar se o contrato celebrado entre o Requerente e a Requerida é válido e permanece eficaz e se a Requerente deve à Requerida alguma indemnização como penalidade pelo não cumprimento do contrato.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. Fundamentos da sentença

3.1. Os factos

Considerando os documentos disponíveis nos autos e as declarações do Requerente na audiência, considero assentes, dos que são relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) No dia 19 de Dezembro de 2015, o Requerente recebeu na sua habitação uma visita de um comercial da Requerida, que lhe apresentou uma proposta comercial;
- b) Nos termos da proposta apresentada, a Requerida obrigava-se a prestar os seus serviços de comunicações electrónicas (Pacote 4Pro Fibra, que incluía os serviços de televisão empresarial, internet fixa, telefone fixo e telemóvel) na habitação do Requerente, em Mafamude;
- c) O Requerente aceitou a proposta e assinou o formulário de adesão, mas não recebeu qualquer cópia do contrato;
- d) A Requerida emitiu, em 23 de Novembro de 2015, uma factura no montante de 84,26 Euros;
- e) O Requerente resolveu o contrato, por escrito, no livro de reclamações da Requerida, no dia 5 de Janeiro de 2016;
- f) No formulário de adesão pode ler-se Empresas;
- g) Em letras mais pequenas, pode ler-se: "Formulário de adesão destinado a clientes empresariais ou para utilização no âmbito da actividade comercial do cliente";
- h) O Requerente acreditava que Empresas era o nome comercial da Requerida S.A.;
- i) Não foi entregue ao Requerente uma cópia do contrato;
- j) Não foi dito ao Requerente que podia exercer o direito de livre resolução do contrato, nem as condições em que o poderia fazer;
- k) De acordo com o Formulário de Adesão ao serviço, a prestação de serviço pressupunha um período de permanência de 24 meses;



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- l) O Requerente declarou conhecer e aceitar as condições gerais e específicas do serviço, bem como conhecer e aceitar as condições de preço, de pagamento, de duração do contrato, bem como as consequências do seu incumprimento;
- m) O comercial da Requerida não informou a Requerente de que o preço indicado não incluía o IVA devido;
- n) No Formulário de Adesão, a referência ao preço total da solução apresenta uma nota de rodapé, onde se lê: “Acresce mensalidades de equipamento”;
- o) Sob a nota de rodapé, existe uma nota onde se lê: “A todos os valores acrescentados acresce IVA à taxa legal em vigor”;
- p) O valor total da mensalidade é de 82,16 Euros, que a Requerida facturou;
- q) A Requerida desconhece, sem obrigação de conhecer, as conversações mantidas entre a Requerente e o agente que promoveu a celebração do contrato de prestação de serviços em causa nos autos;
- r) O serviço foi prestado com qualidade, sem qualquer reporte de anomalia;
- s) O serviço foi desligado a 18 de março de 2016, por mora no pagamento da facturação emitida;
- t) A penalização pela resolução antecipada do contrato está prevista na cláusula 14.1. das Condições Gerais do serviço.

3.2. Do Direito

a) Questão prévia – da competência do Tribunal

A Requerida vem alegar que o Tribunal Arbitral é materialmente incompetente para julgar a acção, na medida em que o contrato celebrado foi efectuado no âmbito da Empresas, num contexto profissional, pelo que foi nessa qualidade e com fim destinado a uso profissional que a Requerente subscreveu e a Requerida aceitou prestar o serviço de comunicações electrónicas. Vejamos.

Resulta dos factos provados que foi celebrado entre o Requerente e a Requerida, um contrato para o fornecimento de um conjunto de serviços composto por internet fixa, televisão, telefone fixo e telemóvel, no domicílio da Requerente.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Estamos pois perante um contrato para a prestação de serviço de comunicações electrónicas (o 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, nos termos do artigo 3.º, alínea ee), da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro), que constituem um serviço público essencial nos termos do artigo 1.º, n.º 1, alínea d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Determina o artigo 15.º, n.º 1, da Lei dos Serviços Públicos Essenciais que: *“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 do consumo legalmente autorizados”*. Tem este dispositivo o efeito prático de o utente (a pessoa a quem o prestador se obriga a prestar o serviço, nos termos do artigo 1.º, n.º 3, do mesmo diploma), que seja pessoa singular, poder submeter o seu litígio à apreciação do tribunal arbitral de um centro de arbitragem de conflitos do consumo legalmente autorizado, sem que a isso se possa opor o prestador do serviço. A composição do litígio através da arbitragem não é uma imposição para o utente, que tem à sua disposição ainda a via dos tribunais judiciais. Estamos, pois, em rigor, perante uma arbitragem obrigatória para a entidade que presta o serviço.

Assim sendo, a Requerida, sendo o litígio dos autos emergente de um contrato de prestação de serviços de telecomunicações, não se pode opor a que, por opção do Requerente, pessoa singular, este seja submetido a apreciação do tribunal arbitral.

b) Do pedido do Requerente

O Requerente vem pedir que seja declarado que o contrato de telecomunicações que celebrou com a Requerida foi resolvido e que não é devedor de nenhuma quantia. Começamos, pois, por determinar o regime do contrato em análise.

O contrato foi celebrado no domicílio do Requerente, pelo que estamos perante um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, na acepção do artigo 3.º, alínea i), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro: *“o contrato que é celebrado*



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual'.

Este diploma – que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho - aplica-se aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores.

Nos termos do artigo 3.º, alínea c), é consumidor a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Ora não restam dúvidas de que o Requerente é um consumidor, que celebrou um contrato com a Requerida que visava a prestação de serviços na sua habitação.

O contrato celebrado está, pois, sujeito ao regime do Decreto-Lei n.º 24/2014.

Nos termos do artigo 4.º, n.º 1, alínea d) - relativo à informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial -, antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, o “preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos”. Ora, no caso em análise, o preço total do produto 4 Pro Fibra não consta do formulário de adesão apresentado ao Requerente.

O que consta do formulário de adesão é o preço de 66,80 Euros, que surge identificado como “preço total da solução”. Noutro lugar do formulário, em letras muito mais pequenas e dissolvido num conjunto de outras informações textuais, surge na secção “Notas”, a indicação de que: “*A todos os valores apresentados acresce IVA à*



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

taxa legal em vigor". Todavia, em nenhum lugar do formulário surge a indicação do preço total do serviço 4Pro Fibra, que é de 82,16 Euros.

Determina o artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, que "*o contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações determinadas pelo artigo 4.º*". Por falta de indicação do preço total do produto é, pois, nulo o contrato celebrado entre o Requerente e a Requerida, o que este Tribunal declara nos termos do artigo 286.º do Código Civil.

Sendo o contrato nulo, invalidade resultante de um defeito intrínseco do negócio, contemporâneo da sua formação, não se produzem os efeitos a que o negócio tendia¹, pelo não é devida à Requerida a indemnização por incumprimento contratual no valor de 1.737,55 Euros.

Decisão

3.3. Nestes termos, com base nos fundamentos expostos:

- a) Declaro nulo o contrato de prestação de serviços de telecomunicações 4Pro Fibra celebrado entre a Requerente e a Requerida, em 6 de Novembro de 2015;
- b) Declaro que o Requerente não deve à Requerida a indemnização por incumprimento contratual do período de permanência.

Notifique-se.

Porto, 24 de Maio de 2016.

A Juíza-árbitra

(Sandra Passinhas)

¹ Cfr. CARLOS DA MOTA PINTO, *Teoria Geral do Direito Civil*, 4.ª edição por ANTÓNIO PINTO MONTEIRO e PAULO MOTA PINTO, Coimbra Editora, 2008, p. 625.