



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: As informações concretas e objetivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário.

Processo n.º 2452/2016

Requerente: Sandra

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. A Requerente pretende que seja declarada a rescisão do contrato de telecomunicações celebrado com a Requerida, por incumprimento, sem penalizações.

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

- a) A Requerente habita um imóvel sito em Melres;
- b) A Requerente celebrou com a Requerida um contrato de telecomunicações, em 21 de Agosto de 2015, relativo ao Pacote 4 Satélite Light, com 84 canais de televisão, onde se incluía a Porto Canal;
- c) Nos termos das Condições Gerais para a prestação de serviços celebrada com a NOS, de acordo com o n.º 5.1 e 5.2, sempre que a NOS Comunicações procedesse à alteração das condições celebradas, deveria comunicar com antecedência mínima de 15 dias;
- d) Caso a Requerente não aceitasse as condições de alteração, poderia rescindir o contrato, sem aplicação de qualquer penalidade;
- e) Pelo que a Requerente rescindiu o contrato;



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

f) Estando a ser contactada pelos mandatários da Requerida para pagar as mensalidades em falta.

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

a) Em 21 de Agosto de 2015, a Requerente subscreveu um contrato de prestação de serviços referente aos serviços de televisão, internet fixa, telefone fixo e telemóvel;

b) 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;

c) A Requerente ao subscrever um serviço de televisão tem acesso a um pacote base de canais, os quais podem ser alterados pela Requerida;

d) Nos termos do ponto 2.1.1. das Condições Específicas do Serviço de Televisão: *"O Serviço de Distribuição de Televisão e Multimédia (adiante designado "Serviço de Distribuição de Televisão") integra o produto base de acesso à rede de distribuição da S.A. nas modalidades previstas no Tarifário (adiante designado "Produto Base TV"), o produto integrado com serviço de televisão IRIS (adiante "Serviço IRIS"), canais adicionais (adiante designados "Produtos Premium" ou "Serviços Adicionais"), bem como o acesso a produtos interativos, a produtos Video-on-Demand (adiante designado "VoD") e outros que façam parte do portefólio da S.A."*.

e) Nos termos do ponto 2.1.2. das Condições Específicas do Serviço de Televisão: *"O Cliente tem acesso à generalidade dos canais de televisão que, em cada momento, integrem o Serviço de Distribuição de Televisão prestado pela S.A. tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de equipamento de receção adequado e esses mesmos canais integrem o serviço assinalado no Formulário"*.

f) A Requerida não retirou o Porto Canal da grelha de canais que oferece aos seus clientes;

g) A emissão do sinal da Porto Canal foi suspensa por motivos a que a Requerida é alheia;

h) A manutenção de um determinado canal na grelha da Requerida depende sempre da vontade do titular dos direitos de distribuição e, no caso concreto, o titular dos

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

direitos de distribuição do Porto Canal decidiu unilateralmente suspender o acesso ao canal durante um determinado período de tempo;

i) Suspensão que terminou no passado dia 26 de Julho de 2016, estando neste momento activo na grelha da Requerida;

j) A inclusão ou exclusão de um determinado canal da grelha fornecida pela Requerida – o que não se pode admitir no que diz respeito ao Porto Canal - não constitui uma alteração do serviço ou das condições contratuais acordadas com os clientes, pelo que não se aplica o dever de informação prévio, previsto no artigo 48.º, n.º 6, da lei das Comunicações Electrónicas;

k) A essencialidade do canal não foi mencionado na celebração do contrato;

l) Apesar de a Requerente ter apresentado à Requerida um pedido de denúncia dos serviços que levou à desactivação dos serviços em 31 de Março de 2016, não existe qualquer justa causa de resolução;

m) A Requerida não incumpriu, em momento algum, as obrigações a que se encontrava vinculada com a celebração do contrato em causa nos presentes autos;

n) Não existe qualquer reclamação técnica ou de outra ordem por parte da Requerente;

o) Pelo que não existe fundamento para a resolução do contrato;

p) Encontrando-se a decorrer o período mínimo de permanência acordado, de 24 meses, a desactivação dos serviços durante tal período tornou legitimamente exigível o pagamento da penalização pela resolução antecipada do contrato.

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

O objecto do litígio consiste em determinar se a Requerente tinha motivo para extinguir o contrato de prestação de serviços de telecomunicações celebrado com a Requerida, em virtude da suspensão do canal "Porto Canal" da grelha de canais desta última.



*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 declarações da Requerente, considero assentes, dos que são relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) Em 21 de Agosto de 2015, a Requerente subscreveu um contrato de prestação de serviços referente aos serviços de televisão, internet fixa, telefone fixo e telemóvel;
- b) O Pacote chamava-se Quatro Satélite Light, incluía 84 canais de TV, internet até 40 MB, telefone ilimitado e um cartão de telemóvel.
- c) 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;
- d) A Requerente ao subscrever um serviço de televisão tem acesso a um pacote base de canais;
- e) Entre os canais de televisão disponíveis estava o Porto Canal;
- f) Que fazia parte da contratação de um Pacote superior ao Total, com 64 canais.
- g) Não fazendo parte do Light nem do CINE.
- h) A emissão do sinal da Porto Canal foi suspensa por motivos a que a Requerida é alheia;
- i) A manutenção de um determinado canal na grelha da Requerida depende sempre da vontade do titular dos direitos de distribuição;
- j) O titular dos direitos de distribuição do Porto Canal decidiu unilateralmente suspender o acesso ao canal durante um determinado período de tempo;
- k) Suspensão que terminou no passado dia 26 de Julho de 2016, estando neste momento activo na grelha da Requerida.
- l) O marido da Requerente é árbitro de futebol;
- m) Grava os jogos de futebol em que intervém como árbitro;
- n) A essencialidade do canal não foi mencionada na celebração do contrato;
- o) A Requerente rescindiu o contrato;

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

p) Estando a ser contactada pelos mandatários da Requerida para pagar as mensalidades em falta.

3.2. Do Direito

O contrato em causa nos autos foi celebrado entre um profissional e um consumidor – à Requerente foram prestados serviços destinados a uso não profissional, por entidade que exerce com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, a Requerida -, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

Estamos, ainda, 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 e), 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.

Cabe ainda referir que o contrato celebrado entre a Requete e a Requerida, foi formalizado através do preenchimento e assinatura de um formulário de adesão junto aos autos. 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.

Começamos, em primeiro lugar, por apreciar qual o compromisso assumido pela Requerida relativamente à disponibilização do Porto Canal. Alega a Requerida, que a manutenção de um determinado canal na grelha da Requerida depende sempre da vontade do titular dos direitos de distribuição e, no caso concreto, o titular dos direitos de distribuição do Porto Canal decidiu unilateralmente suspender o acesso ao canal durante um determinado período de tempo. Assim, a Requerida esteve impossibilitada, temporariamente, de cumprir com a prestação a que se tinha obrigado.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O regime legal para esta vicissitude encontra-se no artigo 792.º do Código Civil, onde se prevê que, nos casos de impossibilidade temporária, o devedor não responde pela mora do cumprimento. A impossibilidade, todavia, só se considera temporária enquanto, atenta a finalidade da obrigação, *se mantiver o interesse do credor*.

Acresce que o fornecimento do Porto Canal é um incumprimento parcial no âmbito do pacote de serviços contratado. Convoca, pois, o artigo 793.º, que determina que: "*Se a prestação se tornar parcialmente impossível, o devedor exonera-se mediante a prestação do que for possível, devendo, nesse caso, ser proporcionalmente reduzida a contraprestação a que a outra parte estiver vinculada*". E, nos termos do n.º 2, do mesmo artigo: "*Porém, o credor que não tiver, justificadamente, interesse no cumprimento parcial da obrigação pode resolver o negócio*".

Em ambas as circunstâncias, o legislador ressalvou a manutenção do interesse do credor. Ora, ficou provado que o marido da Requerente é árbitro de futebol e que grava os jogos de futebol em que intervém como árbitro, para memória futura. Não era, pois, do interesse da Requerente manter o contrato celebrado com a Requerida sem a disponibilização, por parte desta, do Porto Canal. Assim sendo, a Requerente resolveu o contrato nos termos do artigo 436.º do Código Civil.

É certo que a Requerida vem alegar que a essencialidade não resultava do contrato. Mas não poderia resultar. É que o contrato celebrado entre a Requerente e a Requerida foi formalizado através do preenchimento e assinatura do formulário de adesão junto aos autos; as cláusulas contratuais são predispostas pela Requerida, com a mera aceitação por parte da Requerente. Por outro lado, a essencialidade é elemento relevante para a anulação do contrato por erro (o que estava em causa na decisão citada pela Requerida); não é, todavia, de anulação do contrato que tratamos aqui. A Requerente não vem pedir a invalidação do contrato. Em momento algum, sublinhe-se, é questionada a validade do contrato. O que a Requerente vem dizer é que a Requerida não cumpriu as suas obrigações contratuais, não disponibilizou o Porto Canal, conforme se tinha comprometido, e por isso perdeu o interesse no contrato. Estamos, pois, no âmbito do incumprimento contratual.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A Requerida vem ainda invocar a Cláusula 2.1.2. das Condições específicas do serviço de televisão, onde se lê que: *“O Cliente tem acesso à generalidade dos canais de televisão que, em cada momento, integrem o Serviço de Distribuição de Televisão prestado pela NOS Comunicações tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de equipamento de receção adequado e esses mesmos canais integrem o serviço assinalado no Formulário”*.

O teor desta cláusula não pode ser entendido com o alcance que a Requerida lhe quer dar. Não se pode considerar que a Requerida tenha contratado com a Requerente a disponibilização de um conjunto de canais flutuante, que variaria de acordo com aqueles que *“em cada momento integrem o Serviço de Distribuição prestado pela NOS Comunicações”*. É que, nos termos do artigo 7.º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, *“as cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes”*. Acresce que, nos termos do artigo 7.º, n.º 5, da Lei da Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, se consagra que *“As informações concretas e objetivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário”*. E na proposta feita à Requerente consta indubitavelmente o Porto Canal, como se pode ver no prospecto junto aos autos.

Só assim entendida esta cláusula passa o crivo do artigo 22.º, alínea c), do n.º 1, do regime das cláusulas contratuais gerais, que determina como proibidas, segundo o quadro negocial padronizado, as cláusulas que permitam, a quem as predisponha, o direito de alterar unilateralmente os termos do contrato, *“excepto se existir razão atendível que as partes tenham convencionado”*.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, declaro a acção procedente, reconhecendo como lícita que a resolução do contrato operada pela Requerente, não lhe podendo ser cobrada qualquer penalidade pelo não cumprimento do período de permanência.

Notifique-se.

Porto, 20 de Dezembro de 2016

A Juíza-árbitra,

(Sandra Passinhas)