



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**Proc. nº 38/2015**

### **I - RELATÓRIO**

#### *O REQUERIMENTO INICIAL*

I – Com data de 01.10.2015, o requerente OSVALDO identificado 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 o requerente que:

- i. A requerida tem por objeto social a compra e venda de energia, sob a forma de eletricidade e outras, em conformidade com as licenças de que for titular, e o exercício de atividades e prestações de serviços afins e complementares daquelas.
- ii. O requerente subscreveu com a aqui requerida, em 06-12-2013, pelo período de um ano, renovável automaticamente por iguais períodos, um contrato encimado de “Contrato de prestação do serviço funciona”.
- iii. Da leitura do clausulado, a requerida comprometeu-se, entre outros serviços, a efetuar a assistência técnica/reparação em caso de avaria aos eletrodomésticos existentes na habitação do demandante sita na Rua da Pousada.
- iv. A título de preço, pelos serviços prestados, o requerente comprometeu—se a pagar à requerida a quantia de 18,18 euros, acrescido de IVA, por mês.
- v. Em 23 de fevereiro de 2015, o requerente rececionou uma carta da requerida, informando—o que iria proceder “à atualização de algumas características e coberturas do seu serviço Funciona”.
- vi. Perante tal cenário, o requerente deu imediato conhecimento à requerida que não estava mais interessado no contrato outorgado, pretendendo a sua resolução imediata.
- vii. A requerida não aceitou a resolução e informou o demandante que teria de pagar o valor das mensalidades do serviço até dezembro de 2015, por força da cessação antecipada do contrato.

---

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- viii. O requerente não se conforma com tal posição vertida pela requerida, tendo-se visto na eminência de pagar algumas mensalidades do serviço funciona, com vista a evitar a interrupção energia, após a receção de avisos de corte.
- ix. Requerente e requerida subscreveram convenção de arbitragem, na figura de cláusula compromissória, plasmada no contrato outorgado.

III – Em conclusão, o requerente pede que seja julgado resolvido em 23.02.2015 o contrato de prestação de serviços, encimado de FUNCIONA, outorgado entre requerente e requerida, por culpa imputável a esta e, ainda, se declare nada ter o requerente a pagar a esse título à requerida, restituindo, ainda, os valores já recebidos a esse título após 23.02.2015.

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 5 a 9, e não indicou testemunhas.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 10).

### *A CONTESTAÇÃO*

I – Regularmente citada, a requerida apresentou contestação escrita (fls. 18-19).

II – Mais concretamente, a requerida alega que:

- 1) A causa de pedir da presente acção arbitral versa exclusivamente acerca do contrato de prestação de serviços técnicos Funciona, comercializado pela empresa Requerida.
- 2) Este contrato não se confunde com o contrato e fornecimento de energia eléctrica ou de gás, e visa apenas a prestação, contra pagamento de uma mensalidade fixa, de assistência técnica a electrodomésticos e gasodomésticos propriedade dos clientes, bem como às suas instalações privadas de electricidade e gás.
- 3) Actividade que não poderá subsumir-se ao conceito legal de Serviços Públicos Essenciais.
- 4) Não se integrando o serviço prestado ao abrigo do contrato Funciona no disposto no nº 2 do art. 1º da Lei nº 23/96, de 26 de Julho, na sua actual redacção, é inaplicável a este processo o disposto no nº 1 do art. 15º do mesmo diploma legal.
- 5) Não preenchendo o contrato Funciona os requisitos legais inerentes aos Serviços Públicos Essenciais, neste caso concreto a empresa Requerida não se encontra imperativamente sujeita à jurisdição dos tribunais arbitrais de consumo legalmente instituídos.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

6) Não tendo a empresa Requerida celebrado convenção de arbitragem com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, a Requerida deduz oposição à intervenção do tribunal arbitral na resolução do presente litígio.

III – A Requerida conclui pugnando pela absolvição da instância à empresa requerida.

IV – A Requerida não juntou documentos nem indicou prova testemunhal.

### *TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE*

Não tendo a Requerida comparecido à tentativa de conciliação, esta não foi possível.

Ulteriormente, veio o requerente apresentar o Requerimento de fls. 27 a 29, com o qual juntou os documentos de fls. 30 a 49. Notificada a Requerida dos referidos requerimento e documentos, aquela nada disse.

Realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 79-79v); no decurso daquela audiência, o Requerente juntou aos autos os documentos constantes de fls. 52 a 78.

Notificada a Requerida de tais documentos, aquela nada disse.

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, sobrevindo como questão prévia que possa obstar ao conhecimento do mérito da causa, a questão de, não se tratando de situação legalmente sujeita a arbitragem necessária, ter sido ou não subscrita pelas partes convenção de arbitragem, e, por consequência, se este Tribunal arbitral é ou não competente para conhecer do litígio discutido nesta acção arbitral.

## **II - QUESTÕES A DECIDIR**

Atento o pedido formulado e os factos alegados na petição inicial, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se deve considerar-se resolvido em 23.02.2015 o contrato de prestação de serviços, denominado “FUNCIONA”, alegadamente subscrito pelo requerente junto da requerida, por culpa imputável a esta e, ainda, se deve ser declarado nada ter o requerente a pagar a esse título à requerida, e se devem ser restituídos os valores recebidos a esse título pela Requerida após 23.02.2015.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

### III – FUNDAMENTAÇÃO

#### A – DOS FACTOS

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

- a) A requerida tem por objeto social a compra e venda de energia, sob a forma de electricidade e outras, em conformidade com as licenças de que for titular, e o exercício de actividades e prestações de serviços afins e complementares daquelas.
- b) Em dia não concretamente apurado de Dezembro de 2013, o Requerente celebrou com a Requerida um contrato denominado “Contrato de prestação do serviço funciona”, regido pelas Condições gerais constantes do documento de fls. 5 a 6, que aqui se dão por reproduzidas.
- c) O Requerente celebrou o contrato referido em b) na modalidade serviço “funciona plus”, para assistência técnica/reparação em caso de avaria aos electrodomésticos existentes na habitação do Requerente sita na Rua de Pousada, nº 39, 4430-889 Avintes.
- d) A cláusula 2. das Condições gerais referidas em b), prevê que «2.1. O presente contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço funciona (...) 2.3. O contrato tem a duração de um ano considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das partes o denuncie através de carta registada dirigida à outra parte, com a antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data do seu termo ou da sua renovação. Caso a denúncia seja efetuada pelo cliente, este pode ainda entregar a carta de denúncia numa loja ».
- e) O serviço funciona, na modalidade “funciona plus,” no âmbito do contrato referido em b), foi activado em dia não concretamente apurado mas entre 06 e 12 de Dezembro de 2013.
- f) O contrato referido em b) destinou-se a fins não profissionais do requerente.
- g) No âmbito do contrato referido em b), ficou acordado entre Requerente e Requerida que aquele pagaria a esta mensalidades no montante de € 6,06.
- h) A cláusula 4. Condições gerais referidas em b), prevê que:
  - «4.1. Os preços a pagar pelo serviço **funciona** são os fixados nas Condições Particulares constantes do contrato.
  - 4.2. A requerida pode rever as condições contratuais relativas aos preços a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao cliente com sessenta (60) dias de antecedência relativamente à entrada em vigor das novas condições, considerando-se aceites as novas condições contratuais se, no prazo de trinta (30) dias a contar da referida comunicação, não houver oposição escrita do

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

cliente. No mesmo prazo, o cliente poderá rescindir o contrato se não aceitar as novas condições que lhe forem notificadas pela empresa, caso em que ficará apenas obrigado a pagar o serviço **funciona** até à data da rescisão do contrato.

4.3. O disposto no ponto anterior não se aplica se a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumento inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento. Neste caso, o cliente não terá direito a rescindir o contrato com base neste motivo.

4.4. A faturação é emitida com a periodicidade e no formato igual à fatura de energia do cliente associada ao contrato do serviço **funciona**. (...)

4.6. O atraso no pagamento das faturas confere à empresa o direito de cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender o serviço, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento, desde que tenha, previamente advertido o cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias relativamente à data em que irá ter lugar a suspensão.

4.7. Sem prejuízo do disposto na cláusula 8.2., a cessação do contrato por incumprimento do cliente ou por sua decisão unilateral, antes do fim do período contratual em vigor, determina o pagamento do serviço **funciona** de acordo com os preços constantes da tabela em vigor à data da sua execução.».

- i) A cláusula 10.02 das Condições gerais referidas em b), prevê que «o cliente pode (...) submeter os conflitos de qualquer natureza relativos ao presente contrato (...) aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontram ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE e a arbitragem necessária junto dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados».
- j) A cláusula 12.1. das Condições gerais referidas em b), prevê que, «Ao contrato serviço **funciona**, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei portuguesa».
- k) Até à factura da Requerida nº 10049693022, com data de 01.01.2015, inclusive, foram incluídas mensalidades referentes ao serviço “**funciona plus**”, à razão de € 6,00, acrescido de IVA à taxa de 23%, por cada mês/mensalidade.
- l) No âmbito do contrato referido em b), a partir da factura da Requerida nº 10052553068, com data de 02.02.2015, inclusive, passou a estar incluída mensalidade referente ao serviço “**funciona plus**”, à razão de € 12,12, acrescido de IVA à taxa de 23%, por cada mês/mensalidade.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- m) Em dia não concretamente apurado de Fevereiro de 2015, a Requerida enviou ao Requerente, e este recebeu igualmente em dia não concretamente apurado de Fevereiro de 2015, a factura referida em l).
- n) Em data não concretamente apurada, a Requerida enviou ao Requerente, e este recebeu igualmente em data não concretamente apurada, a carta não datada constante de fls. 7 (doc. 2 da contestação), que aqui se dá por reproduzida, e da qual consta designadamente o seguinte:
- «Caro(a) Cliente,  
Parabéns, vai entrar no 2º ano do seu serviço Funciona (...)  
Terminado o período promocional de um ano, iremos proceder, quando da renovação do seu contrato, à atualização de algumas características e coberturas do seu serviço Funciona (...).»
- o) Na carta referida n) consta, no final, na quarta parte inferior da página, o seguinte:
- «Nota: As presentes alterações produzirão efeitos a partir da renovação do seu Serviço Funciona. De acordo com o disposto nas Condições Gerais, tem o direito a proceder à resolução do seu contrato para o Serviço Funciona mediante notificação por escrito nos termos aí estabelecidos.»
- p) Em 23.02.2015, o requerente entregou em loja da Requerida, e esta recebeu, o documento constante de fls. 8, que aqui se dá por reproduzido, assinado pelo Requerente, e no qual consta manuscritamente, além do nome, morada e número de telefone do Requerente, o seguinte: «Pretendo rescindir o contrato pelo facto do serviço funciona ter alterado unilateralmente as condições contratuais sem o conhecimento/concordância do cliente».
- q) Não obstante o referido em p), a Requerida não considerou resolvido o contrato e continuou a incluir em facturas que foi emitindo após a factura identificada em l), as quantias de € 12,12 por cada mês, referentes a serviço “funciona plus 2º ano”.
- r) Atento o referido em q), o requerente apresentou várias reclamações junto da Requerida.
- s) Não obstante o referido em p) e r), além do referido em q), a requerida considerou e comunicou ao requerente que o contrato tinha sido renovado automaticamente em Dezembro de 2014, após o primeiro ano de vigência, e que caso o Requerente procedesse ao cancelamento antecipado do contrato deveria efectuar o pagamento das 12 mensalidades subsequentes à última renovação do contrato.
- t) Atento o referido em s), o Requerente voltou a reclamar junto da requerida mas esta manteve a posição referida em s).



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- u) Após a emissão da factura identificada em 1), o Requerente pagou à Requerida, a título de mensalidades do serviço “Funciona Plus” (2.º ano) a quantia total de € 44,70 (*quarenta quatro euros e setenta cêntimos*), correspondente ao total das mensalidades incluídas nas facturas n.ºs 10055618435, 10066913497 e 10070739974, emitidas, respectivamente, em 02.03.2015, 02.06.2015 e 02.07.2015.
- v) A taxa de inflação prevista pelo Banco de Portugal para o ano de 2015, em Portugal, era de 0,7%/ano.

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

- i. Que aquando do referido em b) dos factos provados, tenha ficado acordado que durante o primeiro ano de vigência de contrato a mensalidade seria, a título promocional, no valor de € 6,06 acrescido de IVA, e que no segundo ano de vigência do contrato a mensalidade passaria a ser de €12,12 acrescido de IVA.
- ii. Que o Requerente tenha denunciado o contrato referido em b) dos factos provados, através de carta registada dirigida à Requerida, com a antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data do seu termo ou da sua renovação, nem que aquele tenha, com a dita antecedência mínima, entregue carta de denúncia numa loja EDP.
- iii. Que a Requerida tenha denunciado o contrato referido em b) dos factos provados, através de carta registada dirigida ao requerente, com a antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data do seu termo ou da sua renovação.
- iv. Que a carta referida em o) dos factos provados, tenha sido remetida pela Requerida ao requerente com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência relativamente à entrada em vigor das novas condições.

### MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos e das declarações prestadas pelo Requerente em sede de audiência de julgamento.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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

Atenta a supra referida excepção deduzida pela Requerida, cabe analisar e decidir, em primeiro lugar, se o litígio discutido nesta acção arbitral pode, ou não, ser decidido por este Tribunal Arbitral. Sendo que, nos termos do art. 18º da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aprovada pela Lei nº 63/2011, de 14 Dezembro:

«1 - O tribunal arbitral pode decidir sobre a sua própria competência, mesmo que para esse fim seja necessário apreciar a existência, a validade ou a eficácia da convenção de arbitragem ou do contrato em que ela se insira, ou a aplicabilidade da referida convenção.

2 - Para os efeitos do disposto no número anterior, uma cláusula compromissória que faça parte de um contrato é considerada como um acordo independente das demais cláusulas do mesmo.».

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto rege-se pelo respectivo regulamento, o qual delimita o âmbito de competência daquele Centro.

Nos termos do artigo 5º, nº 1, daquele Regulamento, «Os conflitos de consumo ocorridos na área dos municípios aderentes podem ser submetidos pelas partes, mediante convenção de arbitragem, ao Tribunal Arbitral»; e, no nº 2 do mesmo normativo, estabelece-se que «Conflitos de consumo são os decorrentes de actos e contratos de consumo».

São de considerar contratos de consumo os contratos celebrados entre um fornecedor de produtos ou um prestador de serviços e alguém que seja de qualificar, no caso concreto, como consumidor.

Como no caso *sub judice* não está em causa a aplicação de nenhum diploma normativo mais específico do que a Lei nº 24/96, de 31 de Julho (diploma legal vulgarmente denominado como Lei de Defesa do Consumidor), e que contenha outra definição legal de consumidor, é a definição legal de consumidor consagrada naquela Lei de Defesa do Consumidor que nos deve servir de critério.

De acordo com a definição legal consagrada na Lei de Defesa do Consumidor, «*Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça, com carácter profissional, uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*» (art. 2º, nº 1).

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto





## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora, no caso em apreciação, tal como o Requerente o configura na petição inicial e atento o pedido formulado, está em causa, um contrato de consumo e, conseqüentemente, um conflito de consumo.

No entanto, o contrato de consumo em causa visa a prestação, contra o pagamento de uma mensalidade fixa, de assistência técnica a electrodomésticos e gasodomésticos propriedade dos clientes, bem como às suas instalações privadas de electricidade e gás. Desse modo, o objecto de tal contrato não se reconduz a nenhum dos serviços enumerados, taxativa e exaustivamente, como serviços públicos essenciais no art. 1º, nº 2, Da Lei nº 23/96, de 26 de Julho, e, conseqüentemente, não está sujeito às regras previstas naquele diploma legal em ordem à protecção do utente de serviços públicos essenciais, nomeadamente à do art. 15º, nº 1, que estabelece 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 de consumo legalmente autorizados»*.

Pelo que, o litígio suscitado pelo Requerente na presente acção arbitral, não está sujeito a arbitragem necessária. Assim sendo, para que este Tribunal Arbitral possa apreciar o conflito de consumo suscitado pelo Requerente é necessário que tanto Requerente como Requerida tenham subscrito convenção de arbitragem, nos termos dos arts. 1º e 2º da LAV.

Ora, o Requerente subscreveu e juntou aos autos com a petição inicial declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 16); acresce que, analisado o clausulado das condições gerais do contrato de prestação do serviço Funciona, que o Requerente alega ter celebrado com a Requerida – sendo que a Requerida não pôs em causa tais condições gerais nem a celebração do contrato com o Requerente –, verifica-se que, nos termos da cláusula 10.02, **«o cliente pode (...) submeter os conflitos de qualquer natureza relativos ao presente contrato (...) aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontram ou venham a ser legalmente constituídos, incluindo os disponibilizados pela ERSE e a arbitragem necessária junto dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados»**.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Assim, considera-se que Requerente e Requerida subscreveram convenção de arbitragem, na figura de cláusula compromissória, através da citada cláusula 10.02.

Pelo que, considera-se que este Tribunal Arbitral pode apreciar o conflito de consumo suscitado pelo Requerente na presente acção arbitral, e, por consequência, julga-se improcedente a excepção deduzida pela Requerida.

Passemos, então, à apreciação do mérito da acção. Atento o pedido formulado e os factos alegados na petição inicial, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se deve considerar-se resolvido em 23.02.2015 o contrato de prestação de serviços, denominado “FUNCIONA”, alegadamente subscrito pelo requerente junto da requerida, por culpa imputável a esta e, ainda, se deve ser declarado nada ter o requerente a pagar a esse título à requerida, e se devem ser restituídos os valores recebidos a esse título pela Requerida após 23.02.2015.

Da matéria factual dada por provada resulta que, em dia não concretamente apurado de Dezembro de 2013, entre requerente e requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviço (previsto no artigo 1154º Cód. Civil), de acordo com o qual a requerida obrigou-se a, mediante retribuição mensal fixa, prestar ao requerente assistência técnica a electrodomésticos e gasodomésticos propriedade deste, como às respectivas instalações privadas de electricidade e de gás, nos termos contratados. Tendo tal serviço ficado activado em 10 Outubro 2013.

Tal serviço contratado destinou-se a fins não profissionais do requerente.

Desse modo, no caso em apreciação, constata-se que aquele contrato foi celebrado entre um **profissional** (a requerida) e um **consumidor** (o requerente), e, conseqüentemente, constitui um contrato de prestação de serviço de consumo e é fonte de uma relação jurídica de consumo – sujeita às regras da Lei nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do Consumidor) – 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.

Desse modo, no caso concreto, na relação jurídica estabelecida entre Requerente e Requerida, aquele é de qualificar igualmente como **consumidor** nos termos gerais do artigo 2º, nº 1, da Lei nº 24/96.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Importa, ainda, ter em conta que o contrato celebrado entre 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 clausulados padronizados previamente redigidos pela requerida que constituem “**cláusulas contratuais gerais**”, pelo que é aplicável o Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro.

A cláusula 12.1. das Condições Gerais prevê que, «Ao contrato serviço funciona, incluindo a sua interpretação, aplicação e execução, bem como às situações omissas, aplica-se a lei portuguesa», sendo que, nos termos do regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, as denominadas “Condições Gerais” consideram-se integradas nos contratos singulares celebrados com base naquelas.

No que se refere à eficácia do contrato, a cláusula 2.1 das Condições Gerais, prevê que «O presente contrato produz os seus efeitos a partir da data de ativação do serviço funciona (...)», sendo que da prova produzida resultou que o referido contrato celebrado entre Requerente e Requerida foi activado em dia não concretamente apurado entre 06 e 12 de Dezembro de 2013. Pelo que os efeitos do dito contrato iniciaram-se num dos dias compreendidos entre 06 e 12 de Dezembro de 2013.

Quanto ao período de duração do contrato, a cláusula 2.3. das Condições Gerais prevê que «O contrato tem a duração de um ano considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das partes o denuncie através de carta registada dirigida à outra parte, com a antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data do seu termo ou da sua renovação. Caso a denúncia seja efetuada pelo cliente, este pode ainda entregar a carta de denúncia numa loja ». Sendo que não foi alegado nem provado:

- Que o Requerente tenha denunciado o dito contrato, através de carta registada dirigida à Requerida, com a antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data do seu termo ou da sua renovação, nem que aquele tenha, com a dita antecedência mínima, entregue carta de denúncia numa loja da Requerida;
- Que a Requerida tenha denunciado o dito contrato, através de carta registada dirigida ao requerente, com a antecedência mínima de trinta (30) dias relativamente à data do seu termo ou da sua renovação.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Assim, por força da mencionada cláusula de renovação automática e da ausência de denúncia por qualquer das partes, o período inicial de um ano de vigência do dito contrato – contado da data de activação do mesmo – renovou-se automaticamente por idêntico período (um ano).

Quanto ao preço a que o Requerente se obrigou a pagar à Requerida no âmbito do dito contrato, da prova produzida resultou provado que, aquando da celebração do contrato, ficou acordado entre Requerente e Requerida que aquele pagaria a esta mensalidades no montante de € 6,06; ao invés, não ficou provado que, aquando da celebração do dito contrato, tenha ficado acordado que durante o primeiro ano de vigência de contrato a mensalidade seria, a título promocional, no valor de € 6,06 acrescido de IVA, e que no segundo ano de vigência do contrato a mensalidade passaria a ser de €12,12 acrescido de IVA.

Ora, de acordo com a prova produzida, até à factura da Requerida nº 10049693022, com data de 01.01.2015, inclusive, foram incluídas mensalidades referentes ao serviço “funciona plus”, à razão de € 6,00, acrescido de IVA à taxa de 23%, por cada mês/mensalidade. Porém, a partir da factura da Requerida nº 10052553068, com data de 02.02.2015, inclusive, passou a estar incluída mensalidade referente ao serviço “funciona plus”, à razão de € 12,12, acrescido de IVA à taxa de 23%, por cada mês/mensalidade; sendo que esta última identificada factura foi enviada pela Requerida ao Requerente em dia não concretamente apurado de Fevereiro de 2015, e recebida pelo Requerente igualmente em dia não concretamente apurado de Fevereiro de 2015.

Consultadas as Condições Gerais do contrato aqui discutido, a cláusula 4. prevê que:

«4.1. Os preços a pagar pelo serviço **funciona** são os fixados nas Condições Particulares constantes do contrato.

4.2. A empresa pode rever as condições contratuais relativas aos preços a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao cliente com sessenta (60) dias de antecedência relativamente à entrada em vigor das novas condições, considerando-se aceites as novas condições contratuais se, no prazo de trinta (30) dias a contar da referida comunicação, não houver oposição escrita do cliente. No mesmo prazo, o cliente poderá rescindir o contrato se não aceitar as novas condições que lhe forem notificadas pela empresa, caso em que ficará apenas obrigado a pagar o serviço **funciona** até à data da rescisão do contrato.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4.3. O disposto no ponto anterior não se aplica se a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumento inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento. Neste caso, o cliente não terá direito a rescindir o contrato com base neste motivo.

4.4. A faturação é emitida com a periodicidade e no formato igual à fatura de energia do cliente associada ao contrato do serviço funciona. (...)

4.6. O atraso no pagamento das faturas confere à empresa o direito de cobrar juros de mora à taxa legal em vigor e a suspender o serviço, a partir do dia seguinte ao vencimento e até à data do efetivo pagamento, desde que tenha, previamente advertido o cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias relativamente à data em que irá ter lugar a suspensão.

4.7. Sem prejuízo do disposto na cláusula 8.2., a cessação do contrato por incumprimento do cliente ou por sua decisão unilateral, antes do fim do período contratual em vigor, determina o pagamento do serviço **funciona** de acordo com os preços constantes da tabela em vigor à data da sua execução.».

Ora, embora estando ali prevista a possibilidade de a Requerida rever as condições contratuais relativas aos preços a pagar, através de comunicação escrita dirigida ao cliente com sessenta (60) dias de antecedência relativamente à entrada em vigor das novas condições, não ficou provado que a Requerida tivesse comunicado ao Requerente a alteração das condições contratuais – nomeadamente do valor da mensalidade do serviço “Funciona Plus” a suportar pelo Requerente e de qual seria o novo valor – com sessenta (60) dias de antecedência relativamente à entrada em vigor das novas condições; quanto a isso, ficou apenas provado que, em data não concretamente apurada, a Requerida enviou ao Requerente, e este recebeu igualmente em data não concretamente apurada, a carta não datada constante junta como doc. 2 da contestação, e da qual consta(va) designadamente o seguinte:

«Caro(a) Cliente,

Parabéns, vai entrar no 2º ano do seu serviço Funciona (...)

Terminado o período promocional de um ano, iremos proceder, quando da renovação do seu contrato, à atualização de algumas características e coberturas do seu serviço Funciona (...).».



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

«Nota: As presentes alterações produzirão efeitos a partir da renovação do seu Serviço Funciona. De acordo com o disposto nas Condições Gerais, tem o direito a proceder à resolução do seu contrato para o Serviço Funciona mediante notificação por escrito nos termos aí estabelecidos.».

Assim, de acordo com a prova produzida, não pode considerar-se que o requerente tenha tido conhecimento da alteração do valor da mensalidade do serviço “Funciona Plus” – de € 6,00, acrescido de IVA à taxa de 23%, por cada mês/mensalidade, para € 12,12, acrescido de IVA à taxa de 23%, por cada mês/mensalidade – antes de ter recebido, em dia não concretamente apurado de Fevereiro de 2015, a supra identificada factura nº 10052553068, com data de **02.02.2015**.

Como já se referiu, no ponto 4.1. da supra citada cláusula 4 das Condições Gerais do contrato prevê-se no prazo de trinta (30) dias a contar da comunicação (pela empresa) da alteração das condições contratuais relativas aos preços a pagar, o cliente poderá rescindir o contrato se não aceitar as novas condições que lhe forem notificadas pela empresa caso em que ficará apenas obrigado a pagar o serviço **funciona** até à data da rescisão do contrato. De seguida, o ponto 4.2. da citada cláusula acrescenta que «O disposto no ponto anterior não se aplica se a revisão das condições contratuais relativas aos preços a pagar consistir na aplicação de um aumento inferior ou igual ao valor da inflação prevista para o ano de aplicação do referido aumento. Neste caso, o cliente não terá direito a rescindir o contrato com base neste motivo.».

Ora, resultou provado que em **23.02.2015**, o requerente entregou em loja da Requerida, e esta recebeu, o documento, assinado pelo Requerente, no qual consta manuscritamente, além do nome, morada e número de telefone do Requerente, o seguinte: «Pretendo rescindir o contrato pelo facto do serviço funciona ter alterado unilateralmente as condições contratuais sem o conhecimento/concordância do cliente».

Desse modo, em **23.02.2015** – menos de 30 dias depois da emissão da supra identificada factura nº 10052553068, com data de **02.02.2015** (através da qual se considera que o Requerente tomou conhecimento da alteração do valor da mensalidade do “Serviço Funciona” que vinha pagando) e, por maioria de razão, menos de 30 dias depois da data em que o Requerente terá recebido aquela mesma factura, já que, pelas regras da experiência, tal recepção deverá ter ocorrido depois da data de emissão da mesma factura – o requerente comunicou, por escrito assinado e entregue em loja da requerida, e na mesma data recepcionado por esta, a resolução do contrato ora discutido, referente ao Serviço Funciona, por não concordar com a alteração das condições contratuais.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Acresce que a tal resolução pelo Requerente não obsta(va) o constante do ponto 4.2. da citada cláusula 4 das Condições Gerais, uma vez que o aumento do valor da mensalidade aqui em causa (de € 6,00, acrescido de IVA à taxa de 23%, por cada mês/mensalidade, para € 12,12, acrescido de IVA à taxa de 23%, por cada mês/mensalidade) é superior ao valor da inflação que estava prevista para o ano de 2015, e que era de 0,7%/ano [cfr. Boletim Económico do Banco de Portugal, Dezembro de 2014, p. 21, disponível online no endereço de hiperligação [www.bportugal.pt / pt - PT / EstudosEconomicos / Publicacoes/BoletimEconomico / BEAnteriores/Paginas/default.aspx](http://www.bportugal.pt/pt-PT/EstudosEconomicos/Publicacoes/BoletimEconomico/BEAnteriores/Paginas/default.aspx)].

Pelo que se considera que, no caso em apreciação, em **23.02.2015** o requerente rescindiu (*rectius*, resolveu) o contrato ora discutido, tempestivamente e de acordo com o previsto na cláusula 4 das Condições Gerais do Contrato, sendo que, nos termos do art. 432º, nº 1, Cód. Civil, «É admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção. (...)» (sublinhado nosso) e conforme o art. 436º, nº 1, do mesmo Código, «A resolução do contrato pode fazer-se mediante declaração à outra parte».

Assim sendo, nos termos da citada cláusula, o Requerente fica apenas obrigado a pagar o serviço **funciona** até à data da rescisão do contrato – ou seja, até 23.02.2015.

Consequentemente, não constitui(a) obrigação do requerente pagar mensalidades do serviço funciona depois da data de rescisão do contrato (23.02.2015), não obstante a requerida ter incluído tais mensalidades em facturas que foi emitindo e enviando ao Requerente ulteriormente a 23.02.2015.

Não obstante, da prova produzida resultou que, relativamente a essas mensalidades incluídas em facturas que a Requerida foi emitindo e enviando ao Requerente ulteriormente a 23.02.2015, o Requerente pagou à Requerida, esta recebeu, um total de € 44,70 (*quarenta quatro euros e setenta cêntimos*), correspondente ao total das mensalidades incluídas nas facturas nºs 10055618435, 10066913497 e 10070739974, emitidas, respectivamente, em 02.03.2015, 02.06.2015 e 02.07.2015. Pelo que o Requerente pagou à requerida indevidamente, e esta recebeu também indevidamente aquela quantia de € 44,70.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**IV – DECISÃO**

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

- a) julga-se resolvido, desde 23.02.2015, o contrato celebrado entre Requerente e Requerida para prestação do serviço “Funciona”, na modalidade “Funciona Plus”, para assistência técnica/reparação em caso de avaria aos electrodomésticos existentes na habitação do Requerente sita na Rua de Pousada, nº 39, 4430-889 Avintes;
- b) declara-se que o Requerente não tem a pagar à Requerida qualquer quantia relativa ao mencionado contrato, com referência a data(s)/período(s) ulteriores a 23.02.2015;
- c) condena-se a Requerida a restituir ao requerente a quantia de € 44,70 (*quarenta quatro euros e setenta cêntimos*), pago por este àquela, correspondente ao total das mensalidades do serviço “Funciona Plus” incluídas nas facturas nºs 10055618435, 10066913497 e 10070739974, emitidas, respectivamente, em 02.03.2015, 02.06.2015 e 02.07.2015.

Notifique-se.

Vila Nova de Gaia, 21 Janeiro 2016.

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)