



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:

Tendo o contrato sido resolvido, não cabe apreciar da existência e validade de uma cláusula de fidelização.

Processo n.º 935/2016

Requerente: Maria

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. A Requerente pretende que seja declarado que não deve à Requerida a quantia de 499,33 Euros, no âmbito de um contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas.

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

- a) No dia 24/03/2013, a requerente e a requerida celebraram um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas;
- b) Os serviços compreendiam o telefone fixo, a internet e canais de televisão, para fins não profissionais;
- c) Os serviços eram prestados na residência da requerente, em Santa Maria da Feira;
- d) Os serviços nunca funcionaram nas condições contratadas;
- e) Nomeadamente, a internet falhava constantemente, bem como existiam falhas na imagem da televisão, sendo certo que em dias de chuva, a televisão e a internet nunca funcionavam;
- f) Por via disso, o contrato sofreu várias alterações sempre no sentido de, apenas e só, a requerida conseguir prestar os seus serviços sem interferências que comprometessem a manutenção do contrato;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- g) Porém, as interferências nos serviços manifestaram-se sempre de forma recorrente e, dada a impossibilidade da requerida em eliminar de forma definitiva tais interferências, a requerente acabou por resolver o contrato no dia 03/03/2016, tendo ainda procedido à entrega dos equipamentos terminais da requerida, o que esta aceitou sem reservas;
- h) Não obstante, mais tarde, a requerida peticionou à requerente o pagamento da quantia de 499,33 € a título de outros créditos e débitos que, depois de interpelada pela requerente, veio a informar serem devidos por incumprimento do período de fidelização;
- i) Ora, a requerente não aceita esta pretensão da requerida porque a resolução do contrato é apenas imputável ao incumprimento culposo e reiterado por parte da requerida em prestar os seus serviços nos termos contratados;
- j) No contrato objeto da presente ação, não existe qualquer cláusula de fidelização;
- k) Ao que acresce ainda que, tendo o contrato sido celebrado no ano de 2013 e sido resolvido no ano de 2016, qualquer cláusula de fidelização que, por hipótese, pudesse existir no contrato, já estaria totalmente cumprida, uma vez que, por imposição legal, tais cláusulas, nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, não podem ter uma duração inicial superior a 24 meses.
- l) A requerente foi informada da existência de qualquer cláusula de fidelização, e muito menos aceitou qualquer novo período de fidelização.

1.3. A Requerida não apresentou contestação.

1.4. Na audiência, foi ouvida a Requerente.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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

2.1. Em face do exposto no ponto anterior, cabe decidir se a Requerente deve à Requerida o valor de 499,33 Euros, por conta de uma cláusula de fidelização.

3. Fundamentos da sentença

3.1. Os factos

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

- a) No dia 24 de Março de 2013, a Requerente e a Requerida celebraram um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas;
- b) Os serviços compreendiam o telefone fixo, a internet e canais de televisão, para fins não profissionais;
- c) Os serviços eram prestados na residência da requerente, em Santa Maria da Feira;
- d) Os serviços nunca funcionaram nas condições contratadas;
- e) A internet falhava constantemente;
- f) A imagem da televisão apresentava falhas;
- g) Em dias de chuva, a televisão e a internet nunca funcionavam;
- h) Por via disso, o contrato sofreu várias alterações sempre no sentido a Requerida conseguir prestar os seus serviços sem interferências que comprometessem a manutenção do contrato;
- i) No Natal, por não ter internet, a Requerente não conseguiu falar via Skype com a sua família, emigrante na Suíça;
- j) No dia de Natal, e no dia a seguir, a Requerente não teve televisão;
- k) As interferências nos serviços manifestaram-se sempre de forma recorrente;
- l) Dada a impossibilidade da Requerida em eliminar de forma definitiva os vícios mencionados, a Requerente resolveu o contrato em Março de 2016;
- m) A Requerente entregou à Requerida os equipamentos terminais da Requerida,

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

n) Que esta aceitou.

3.2. Do Direito

Entre a Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato relativamente aos serviços de televisão e de comunicações electrónicas, serviço que foi instalado na habitação da Requerente.

Este contrato 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.

Resulta dos factos provados, porém, que os serviços nunca funcionaram nas condições contratadas, a internet falhava constantemente, a imagem da televisão apresentava falhas. Nos dias de chuva, a televisão e a internet nunca funcionavam. No Natal de 2015, por não ter internet, a Requerente não conseguiu falar via Skype com a sua família, emigrante na Suíça, e também não teve televisão.

O contrato sofreu várias alterações sempre no sentido de a Requerida conseguir prestar os seus serviços sem interferências que comprometessem a manutenção do contrato, mas essas interferências manifestaram-se sempre de forma recorrente.

Por essa razão, a Requerente resolveu o contrato. Nos termos do artigo 801.º do Código Civil: "*Tornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é este responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação*". E

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

determina o n.º 2, que tendo a obrigação por fonte um contrato bilateral, *"o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato"*.

A resolução do contrato teve lugar, pois, em virtude do não cumprimento pela Requerida das suas obrigações e por ter a Requerente considerado que a situação não seria remediada no futuro. Estamos, neste caso, perante uma resolução legal, nos termos do artigo 432.º do Código Civil: a destruição do negócio por uma das partes resulta do facto de a outra parte não cumprir as suas obrigações contratuais.

O artigo 436.º determina que a resolução opera por declaração à outra parte. É a declaração que marca o momento da resolução. A Requerente não só declarou a resolução à Requerida como restituiu os equipamentos terminais que lhe pertencem. Assim sendo, não resta mais do que declarar que o contrato celebrado entre a Requerente e a Requerida foi legalmente resolvido por aquela.

Nestes termos, tendo o contrato sido resolvido, não cabe apreciar da existência e validade de uma cláusula de fidelização.

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos,

- a) Julgo a ação procedente e, em consequência, declaro que a Requerente resolveu legalmente o contrato celebrado com a Requerida;
- b) E não deve à Requerida a quantia de 499,33 Euros, por conta de uma cláusula de fidelização.

Notifique-se.

Porto, 3 de Novembro de 2016.

A Juíza-árbitra

(Sandra Passinhas)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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

