



*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 648/2016

Requerente: P

Requerida: S.A.

1. Relatório

A Requerente pretende que seja anulado o contrato de prestação de serviços comunicações outorgado entre a Requerente e a Requerida, reconhecendo-se que não lhe é devedora do quantitativo de 1.737,55 Euros, ou, em alternativa, que se declare resolvido o contrato de prestação de serviços comunicações outorgado entre Requerente e Requerida, reconhecendo-se igualmente que a Requerente não lhe é devedora do quantitativo de 1.737,55 Euros.

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

- a) Em 7 de julho de 2015, foi contactada, no seu domicílio, sito no concelho de Gondomar, por um comercial da Requerida propondo-lhe a alteração do contrato de comunicações eletrónicas que havia subscrito anteriormente;
- b) O comercial referiu à aqui demandante que se encontrava em vigor um preço promocional, no valor de 56,00 Euros mensais, contemplando um conjunto de serviços composto por internet fixa, televisão, telefone fixo e três cartões para realização de comunicações móveis;
- c) Acreditando em tal informação, a demandante acabou por subscrever um documento, vulgo contrato, cujo duplicado ou cópia não lhe foi entregue, nem o seu conteúdo lido e ou explicado, nem que dispunha do prazo de



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

catorze dias para, querendo, exercer o direito de livre resolução do contrato;

- d) A Requerida procedeu à instalação na habitação da requerente dos equipamentos para prestação dos serviços de telefone fixo, internet e televisão, em Julho de 2015;
- e) Volvidos cerca de 3 meses, no momento da recepção da primeira factura, a Requerente apurou que o preço da mensalidade debitado não correspondia ao acordado, mas antes era de 74,35 euros;
- f) De imediato, dirigiu-se junto de uma loja da S.A., expondo o seu desagrado;
- g) Nesse momento foi informada que o contrato que tinha assinado estipulava o valor de 74,35 Euros por mês;
- h) Após proceder à leitura de tal documento, a Requerente apercebeu-se de que o preço da mensalidade não correspondia ao acordado pelo que comunicou à Requerida, em 19 de Novembro de 2015, a anulação do contrato, por se sentir enganada, após se terem gorado as diligências no sentido de ser mantido o valor da mensalidade de 56,00 Euros;
- i) A Requerida manteve a posição que o preço da mensalidade faturado estava correcto;
- j) A Requerente efetuou nova reclamação, em 25 de Janeiro de 2016, junto da Requerida sem sucesso;
- k) A Requerida informou a Requerente de que não alterava a sua posição e que era, ainda, devido o valor de 1.737,55 Euros, a título de penalização pelo incumprimento do período de fidelização.

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 S.A 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;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- b) A NOS desconhece, sem obrigação de conhecer, as conversações mantidas entre a Demandante e o agente que promoveu a celebração do contrato de prestação de serviços em causa nos autos;
- c) Em 7 de Julho de 2015, a Requerente subscreveu um pacote de serviços prestados pela Requerida, nomeadamente os serviços de televisão empresarial, internet fixa, telefone fixo e três cartões de telemóvel;
- d) De acordo com o Formulário de Adesão ao serviço, o qual foi conhecido, aceito e devidamente subscrito pela Requerente, a prestação de serviço pressupunha um período de permanência de 24 meses;
- e) Ainda nos termos do referido Formulário, a 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) Encontrava-se bem patente no contrato que o valor dos serviços contratados era de 74,35 Euros, ao qual era aplicável, de acordo com a informação constante das "observações complementares", um desconto mensal de 18,20 Euros, durante 24 meses;
- g) Encontrava-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 a Requerente expressamente aceitou;
- h) O valor total da mensalidade é, pois, de 69,06 Euros, que a Requerida facturou;
- i) A Requerida facturou os valores efectivamente subscritos e que constam do contrato celebrado entre as partes;
- j) O serviço foi prestado com qualidade, sem qualquer reporte de anomalia;
- k) A Requerente apresentou um pedido de desativação dos serviços a 19 de Novembro de 2015, pelo que os serviços foram desligados em 9 de Dezembro de 2015;
- l) 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;
- m) Esta penalização está prevista na cláusula 14.1. das condições gerais do serviço, devidamente assinadas;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

n) Admitir o não pagamento pela Requerente representaria uma inadmissível situação de enriquecimento sem causa.

1.3. Na audiência, foi ouvida a Requerente e procedeu-se à audição das testemunhas por ela indicadas.

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 a Requerente e a Requerida é válido e, em caso afirmativo, se a Requerente deve à Requerida alguma indemnização como penalidade pelo não cumprimento do contrato.

3. Fundamentos da sentença

3.1. Os factos

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

- a) Em 7 de Julho de 2015, a Requerente foi contactada, no domicílio da sua mãe, sito no concelho de Gondomar, por um comercial da Requerida;
- b) O comercial referiu à Requerente que se encontrava em vigor um preço promocional, de cerca de 56,00 Euros mensais, contemplando um conjunto de serviços composto por internet fixa, televisão, telefone fixo e três cartões para realização de comunicações móveis;
- c) A Requerente subscreveu um contrato para a prestação do produto 4 Pro Fibra, com três cartões móveis associados;
- d) Foi convencionada a instalação dos equipamentos na Rua ..., .., em Rio Tinto, onde se situa a residência da Requerida;
- e) A Requerida está desempregada;
- f) No formulário de adesão pode ler-se S.A Empresas;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 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) A Requerente acreditava que S.A Empresas era o nome comercial da Requerida S.A.;
- i) Não foi entregue à Requerente uma cópia do contrato;
- j) A Requerente obteve cópia do contrato quando se dirigiu às instalações da Requerida;
- k) Não foi dito à Requerente que podia exercer o direito de livre resolução do contrato, nem as condições em que o poderia fazer;
- l) De acordo com o Formulário de Adesão ao serviço, a prestação de serviço pressupunha um período de permanência de 24 meses;
- m) A 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;
- n) A requerida procedeu à instalação na habitação da requerente dos equipamentos para prestação dos serviços de telefone fixo, internet e televisão, em Julho de 2015;
- o) Na factura emitida em 16 de Agosto de 2015, o custo total do serviço 4Pro Fibra é de 69,06 Euros, e não apenas os cerca de 58,00 Euros indicados à Requerente;
- p) Ao montante proposto à Requerente acrescia o valor do IVA, à taxa de 23%;
- q) O comercial da Requerida não informou a Requerente de que o preço indicado não incluía o IVA devido;
- r) No Formulário de Adesão, a referência ao preço total da solução apresenta uma nota de rodapé, onde se lê: "Acresce mensalidades de equipamento";
- s) Sob a nota de rodapé, existe uma outra nota onde se lê: "A todos os valores acrescentados acresce IVA à taxa legal em vigor";



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- t) A NOS Comunicações S.A. 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;
- u) O serviço foi prestado com qualidade, sem qualquer reporte de anomalia;
- v) Em 19 de Novembro de 2015, a Requerente entregou à Requerida um formulário de denúncia, invocando como razões a insatisfação com informações comerciais;
- w) Os serviços foram desligados em 9 de Dezembro de 2015;
- x) Em 25 de Janeiro de 2016, a Requerente efetuou nova reclamação junto da Requerida;
- y) 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 S.A 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 a Requerente P e a Requerida, S.A., um contrato para o fornecimento de um conjunto de serviços composto por internet fixa, televisão, telefone fixo e três cartões para realização de comunicações móveis (Produto 4Pro Fibra), no domicílio da Requerente.

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.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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 S.A., no âmbito de um conflito emergente de um contrato de prestação de serviços de telecomunicações, como o dos autos, não se pode opor a que, por opção da Requerente, utente singular, o litígio seja submetido a apreciação do tribunal arbitral.

b) Do pedido da Requerente

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

O contrato foi celebrado no domicílio da mãe da 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 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.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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 a Requerente é uma consumidora: não só porque o contrato que celebrou com a Requerida visa a prestação de serviços na sua habitação, como porque estava desempregada no momento da celebração do contrato (e ainda assim permanece).

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 4Pro Fibra, cerca de 69,06 Euros, não consta do formulário de adesão apresentado à Requerente.

O que consta do formulário de adesão é o preço de 74,35 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 taxa legal em vigor*". Todavia, em nenhum lugar do formulário surge a indicação do preço total do serviço 4Pro Fibra. Nem sequer na rubrica "Observações Complementares", onde se indica o valor do desconto, é feita qualquer referência ao preço total a pagar pela Requerente.

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 a Requerente e a Requerida, o que este Tribunal declara nos termos do artigo 286.º do Código Civil.

Sendo o contrato nulo, uma invalidade resultante de um defeito intrínseco do negócio, contemporâneo da sua formação, não se produzem os efeitos a que o negócio tendia 11, 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:

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

- a) Declaro nulo o contrato de prestação de serviços de telecomunicações 4Pro Fibra celebrado entre a Requerente e a Requerida, em 7 de Julho de 2015;
- b) Declaro que a Requerente não deve à Requerida a indemnização por incumprimento contratual no valor de 1.737,55 Euros.

Notifique-se.

Porto, 24 de Maio de 2016.

A Juíza-árbitra

(Sandra Passinhas)

[11](#) 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.