



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 3185/2014

Requerente: António

Requerida: SA

1. Relatório

1. O requerente, imputando à requerida incumprimento do contrato com ele concluído, bem como alteração unilateral das respectivas condições, pede que: (i) se declare a sua resolução, (ii) se declare que o valor da mensalidade é de € 75,99 e se condene a requerida a abster-se de debitar qualquer valor adicional; se condene a requerida a pagar ao requerente a quantia de € 51,75; se declare que o requerente não é devedor do valor de €25,1, a título do serviço móvel Kanguru; se condene a requerida a entregar ao requerente um Hotspot 4G, a título gratuito.

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

a) em 28 de Agosto, via telefone, o requerente aderiu a um pacote de prestação de serviços de comunicações electrónicas, prestados pela requerida, denominado NOS5, incluindo televisão, internet, telefone e 2 números de telemóvel, a troco da mensalidade de 80,99, durante 24 meses;

b) a requerida obrigou-se ainda, para além da prestação daqueles serviços, a fornecer um equipamento denominado Hotspot 4G, para utilização na pen de acesso à internet móvel;

c) o Hotspot 4 nunca foi fornecido;

d) em 23 de Setembro de 2014, o requerente acordou com a requerida a alteração do contrato, passando a mensalidade para €75,99 e acrescentando-se dois números de telemóvel, que passariam a ser quatro;

e) requerente e requerida acordaram que esta, em compensação pela indisponibilidade temporária do serviço “Kanguru” (objecto de um outro, e preexistente,

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

contrato entre as partes) , pagaria àquele a quantia de € 50,00, acrescida do valor de 1,75, relativo a chamadas para o número 16105 em Setembro de 2014;

f) em 01 de Janeiro de 2015, a requerida, unilateralmente, alterou a mensalidade acordada, passando a facturar o valor de €87,49.

1.3. A requerida apresentou contestação escrita, onde impugna os factos alegados pelo requerente, apresentando uma versão diversa da situação controvertida e imputando ao requerente o incumprimento de acordo de pagamento que com ela estabelecera (ainda que daí não derive nenhuma pretensão reconvenicional).

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)¹ compõe-se de vários segmentos, correspondentes a distintas questões: a questão de saber se assiste ao requerente o direito de resolver o contrato; a questão da determinação do valor da mensalidade acordada; a questão de saber se assiste ao requerente o direito a exigir da requerida a quantia de € 51,75; a questão de saber se assiste ao requerente o direito a exigir da requerida o equipamento Hotspot 4G; a questão de saber se é devida pelo requerente, à requerida, a quantia de €25,01. Quanto a este último segmento do objecto do litígio, a acção arbitral assume o perfil processual de uma acção de simples apreciação negativa – o que significa que cabe à requerida o ónus de alegar e provar os factos constitutivos do crédito que a requerente pretende não existir (art. 343.º/1 do Código Civil).

3. As questões de direito a solucionar

As questões de direito a resolver variam em função do específico segmento do objecto do litígio de que se trate. Importa, assim: apurar se há fundamento susceptível

¹ Sobre as noções de “litígio”, material e formal, “questões”, “*thema decidendum*”, “questões fundamentais” e “questões instrumentais”, ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

de justificar a resolução do contrato; determinar o conteúdo do contrato quanto às prestações de ambas as partes (em particular quanto ao valor da mensalidade devida pelo requerente e ao alcance da prestação a que se obrigou a requerente); determinar se se verificam os pressupostos do crédito de que a requerida se arroga titular (25,01) e que o requerente entende não existir.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

Julgo provados os seguintes factos:

a) em 01 de Setembro de 2014, via telefone, o requerente aderiu a um pacote de prestação de serviços de comunicações electrónicas, prestados pela requerida, denominado NOS5, incluindo televisão, internet, telefone e 2 números de telemóvel, a troco da mensalidade de 80,99, durante 24 meses – facto que julgo provado com base no documento de fls 7;

b) em 01 de Janeiro de 2015, a requerida, unilateralmente, sem o prévio acordo do requerente, alterou a mensalidade até aí cobrada, passando a facturar o valor de €87,49 – facto que julgo provado com base nos documentos de fls. 22-24.

4.1.2. Factos não provados

Julgo não provados os seguintes factos:

a) a requerida obrigou-se a fornecer ao requerente um equipamento denominado Hotspot 4G, para utilização na pen de acesso à internet móvel;

b) em 23 de Setembro de 2014, o requerente acordou com a requerida a alteração do contrato, passando a mensalidade para €75,99 e acrescentando-se dois números de telemóvel;



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

d) requerente e requerida acordaram que esta, em compensação pela indisponibilidade temporária do serviço “Kanguru”, pagaria àquele a quantia de € 50,00, acrescida do valor de 1,75, relativo a chamadas para o número 16105 em Setembro de 2014.

Não há, nos autos, elementos documentais que, pelo menos, apontem *prima facie*, para a ocorrência destes factos (alegados pelo requerente). É certo que, nas declarações que prestou em audiência, o requerente foi corroborando o que alegara no seu requerimento inicial (sem, todavia, acrescentar factos instrumentais adicionais). Todavia, considerando a impugnação que desses factos faz a requerida, e sem pôr em causa a sinceridade do relato do requerente, creio que as declarações deste são insuficientes para a formação de uma convicção minimamente segura, respeitadora de padrões de objectividade. Importa salientar que os factos alegados pelo requerente, sobretudo quanto ao valor das mensalidades, consistem em quantificações precisas (até ao cêntimo) que, por natureza, são de prova muito difícil sem suporte documental mínimo. No caso, de resto, os documentos que o próprio requerente junta (designadamente a fls 7 e ss) ou não integram qualquer menção ao que alega (como sucede a respeito do equipamento Hotspot) ou infirmam-no (como acontece com os valores das mensalidades).

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. A resolução do contrato

Segundo o n.º 6 do art. 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10/02 (Lei das comunicações electrónicas), aplicável aos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas (e é de um contrato com tal objecto que se trata no caso dos autos), “*sempre que a empresa proceda a uma alteração de qualquer das condições contratuais referidas no n.º 1* [entre as quais se contam as respeitadas aos preços dos serviços], *deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informar os*



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato”.

Embora no contexto de uma norma cujo objecto principal é o estabelecimento de deveres de informação e comunicação, não há dúvida de que o legislador atribui (ou, pelo menos, pressupõe a atribuição) ao “assinante” o direito de “rescindir” o contrato sempre que não aceite as alterações contratuais propostas (e, por maioria de razão, as determinadas unilateralmente) pela empresa prestadora dos serviços de comunicações electrónicas.

Uma vez que se julga provado o facto de a requerida, unilateralmente, ter alterado o valor da mensalidade, e correspondendo a estrutura, efeitos e função da “rescisão” do contrato a uma verdadeira “resolução” (extinção, *ex nunc*, com fundamento na lei ou em convenção das partes, do contrato por meio de declaração unilateral), procede a pretensão resolutiva do requerente – por outras palavras, assiste-lhe o direito de resolver o contrato concluído com a requerida.

4.2.2. Determinação das prestações de ambas as partes

Quanto a esta questão, a lista de factos julgados não provados não permite sustentar as pretensões do requerente quanto ao valor da mensalidade, nem quanto à quantia que estaria em dívida (€ 51,75), nem quanto à obrigação de entrega do Hotspot 4G (sendo certo, importa sublinhá-lo, que a contradição entre o pedido de declaração de resolução do contrato e o pedido de condenação numa prestação que consistiria no seu cumprimento sempre determinaria a improcedência deste).

4.2.3. A questão da existência do crédito de que a requerida se arroga titular

A requerente não alegou nem provou nenhum facto que pudesse revelar-se constitutivo do direito (de crédito) de exigir do requerente a quantia de € 25,01.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Considerando o disposto no art. 343.º/1 do Código Civil, tem pois de proceder a “pretensão de apreciação negativa” da requerente.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a acção parcialmente procedente:

a) declaro resolvido o contrato de comunicações electrónicas de que se trata nos autos;

b) declaro que o requerente não deve à requerida a quantia de €25,01, a título do serviço móvel “kanguru”;

c) absolvo a requerida dos demais pedidos formulados pelo requerente.

Notifique-se

Porto, 14 de Agosto de 2015

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)