



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 469/2015

Requerente: Ana

Requerida: SA

1. Relatório

1.1. A requerente, alegando ter exercido “o seu direito de livre resolução” do contrato celebrado com a requerida, relativo aos serviços de televisão, internet e telefone, a prestar pela requerida, pede que se declare não devido o valor de € 210,46, ou qualquer outro, que esta lhe exige, a título de pagamento da instalação do serviço.

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

a) em 09 de Agosto de 2014, a requerente, por ocasião de uma visita inesperada, à sua habitação, de um comercial da requerida, celebrou com esta um contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telefone, internet e televisão;

b) feita a instalação do serviços em 12 de Agosto de 2014, a requerente, em 19 de Agosto de 2014, na loja da requerida localizada no centro comercial Shopping, preencheu e assinou um formulário, fornecido pela requerida, intitulado “formulário de denúncia”, onde consta a expressão, no campo “outro motivo”, “dentro do prazo 14 dias”;

c) a requerida, entretanto, interpelou a requerente para pagar a quantia de € 210,46.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1.3. A requerida apresentou contestação escrita, onde, confirmando a celebração do contrato com a requerente, sustenta a afirmação do (que considera ser o) seu direito ao recebimento do montante de € 150,00 em dois argumentos: por um lado, a requerente tomara conhecimento (como comprovaria a sua assinatura em documento junto aos autos, emitido por ocasião da instalação do serviço) de que “a oferta do serviço de instalação (...) pressupõe o cumprimento de um período mínimo de permanência de seis meses”; por outro lado, a requerente terá renunciado validamente ao direito de livre resolução do contrato, em declaração emitida com a assinatura do mesmo documento¹. Defende ainda a requerida que a requerente lhe deve € 10,44, quantia correspondente a “comunicações telefónicas adicionais realizadas”.

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)² consiste na questão de saber se assiste ou não à requerida o direito a receber do requerente a quantias de € 150,00 e € 10,44. É realmente esta a questão central do processo: a requerente, confrontada com a interpelação da requerida, que lhe exige o pagamento daquelas quantias, pretende que se declare que não são devidas. Trata-se, portanto, de uma acção de simples apreciação negativa, em que prevalece o critério de distribuição do ónus da prova previsto no art. 343.º/1 do Código Civil.

¹ Diga-se que a contestação da requerida não deixa de ser afectada por uma alguma incoerência interna, na medida em que se, por um lado, defende a tese da inexistência do direito de resolução da requerente, parece, por outro lado, conformar-se com os efeitos extintivos do seu exercício (só assim se compreendendo que se arrogue um direito que, do seu ponto de vista, supõe a cessação do contrato antes do decurso do período de 6 meses).

² 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

3. As questões de direito a resolver

Considerando o objecto do litígio e a defesa apresentada pela requerida (tendo em conta que se trata de uma acção de simples apreciação negativa), são estas as questões de direito a resolver: a questão de saber se a requerente se terá obrigado contratualmente ao pagamento do valor correspondente ao serviço de instalação em caso de cessação antecipada do contrato; a questão de saber se se verificam os pressupostos constitutivos do invocado direito ao recebimento da quantia de € 10,44; a questão de saber se a requerente renunciou validamente ao direito de “livre resolução”; sendo negativa a resposta à questão anterior, a questão da determinação das consequências do exercício do direito de resolução.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Quanto aos factos

4.1.1. Factos provados

Com relevo para a decisão da causa, julgo provados os seguintes factos:

a) em 09 de Agosto de 2014, a requerente, por ocasião de uma visita inesperada, à sua habitação, de um comercial da requerida, celebrou com esta um contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telefone, internet e televisão – facto que julgo provado com base nas declarações prestadas pela requerente em audiência de julgamento (que, para além da participação directa nos factos, depôs de modo consistente e espontâneo) e no documento de fls. 6-7;

b) feita a instalação do serviços em 12 de Agosto de 2014, a requerente, em 19 de Agosto de 2014, na loja da requerida localizada no centro comercial Shopping, preencheu e assinou um formulário, fornecido pela requerida, intitulado “formulário de denúncia”, onde consta a expressão, no campo “outro motivo”, “dentro do prazo 14



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

dias” – facto que julgo provado com base nas declarações prestadas pela requerente em audiência de julgamento e no documento de fls. 9;

c) a requerida, entretanto, interpelou a requerente para pagar a quantia de € 210,46 – facto que julgo provado com base no documento de fls. 10.

4.1.2. Factos não provados

Não havendo outros, com relevo para a decisão da causa, que importe conhecer, julgo não provado o facto, alegado pela requerida, de a requerente ter tido conhecimento do conteúdo da “declaração” inserida no documento de fls 8 (documento n.º2 junto à reclamação), por ela assinado.

Tratando-se de um formulário pré-elaborado pela requerida, é aplicável o regime das cláusulas contratuais gerais, estabelecido no Decreto-Lei 446/85, de 25/10. Nos termos do art. 8.º-a) e b) deste diploma, são excluídas dos contratos singulares (no caso, o contrato celebrado entre a requerente e a requerida), as cláusulas contratuais gerais (nomeadamente cláusulas incorporadas em formulários elaborados pelo predisponente) que não tenham sido comunicadas ou informadas em conformidade com o disposto nos arts. 5.º e 6.º.

A requerida, apesar de sobre ela incidir o correspondente ónus (art. 5.º/3), não alegou nem provou que à requerente tenha sido comunicado (nem, muito menos, informado) o conteúdo das declarações inseridas no formulário de fls. 8. Não pode, pois, considerar-se provado o facto de a requerente dele ter tido conhecimento.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Sendo as declarações incorporadas no formulário de fls. 8 excluídas do conteúdo do contrato singular celebrado entre requerente e requerida, é forçoso concluir que a requerente não se obrigou contratualmente ao pagamento do valor correspondente ao serviço de instalação em caso de cessação antecipada do contrato, nem renunciou validamente ao direito de “livre resolução”³.

4.2.2. No que concerne ao valor de € 10,44, a requerente, não satisfazendo o ónus estabelecido no art. 343.º/1 do Código Civil, não apresentou nenhuma prova da realização das alegadas “comunicações telefónicas adicionais”. O que determina, nesta parte também, a procedência pretensão de apreciação negativa da requerente.

4.2.3. Não procedendo nenhum dos fundamentos da defesa (e dado que se trata, insiste-se, de acção de simples apreciação negativa), procede também a pretensão da requerente quanto ao invocado (pela requerida) direito ao pagamento do alegado valor do serviço de instalação. Ainda assim (e porque a isso obriga o escrúpulo da função de julgar), importa salientar que, no caso, a relação contratual estabelecida entre as partes cessou efectivamente por força do exercício tempestivo, por parte da requerente, do direito de livre resolução que lhe é reconhecido pelo art. 10.º/1 do art. 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, segundo o qual “o consumidor tem o direito de resolver o contrato *sem incorrer em quaisquer custos*, para além dos estabelecidos no

³ Diga-se, ainda assim, admitindo a hipótese de não exclusão das “declarações” incluídas no formulário de fls. 8, não resultaria delas, segundo os princípios e as regras da hermenêutica negocial, um acordo contratual que gerasse a obrigação de pagamento do valor do serviço de instalação quando a cessação do contrato antes do decurso do período de 6 meses resultasse do exercício do direito de livre resolução por parte da requerente. A não verificação de um alegado pressuposto de uma certa atribuição não determina, directamente e necessariamente, a obrigação de restituição para o *accipiens*.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias (...)”.⁴

Não obstante a expressão “denúncia”, que encima o “formulário” de que a requerente se socorreu como suporte de comunicação, os factos provados mostram que o significado da declaração que, por esse meio, dirigiu à requerida (em particular, a menção, no “formulário de denúncia”, ao prazo de 14 dias) é o da “decisão de resolver o contrato” celebrado com a requerida, pondo-lhe fim (art. 11.º/2). A circunstância de o legislador não exigir, para a “inequívoca” comunicação dessa decisão, mais do que o uso, por parte do consumidor, de “palavras suas” impõe, aqui, o predomínio da substância sobre a forma.

Quanto ao tempo de exercício, sublinha-se que o prazo de exercício do direito de resolução era, no caso, de 12 meses, a contar do momento da celebração do contrato, nos termos do n.º2 do art. 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014. Com efeito, a requerida (não cumprindo o ónus imposto no n.º7 do art. 4.º) não provou (nem sequer alegou) que prestara à requerida, antes da celebração do contrato, a informação prevista na alínea j) do n.º1 do art. 4.º, do mesmo diploma. Prazo dentro do qual, portanto, a requerente exerceu o seu direito⁵.

4.2.4. Sem prejuízo do que precede, deve ainda sublinhar-se que não se verificam, no caso, os pressupostos de que, nos termos do art. 17.º/1-a) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, depende, quando se trata de contratos de prestação de serviços, a validade da renúncia do consumidor ao direito de livre resolução.

⁴ Norma aplicável ao caso dos autos, uma vez que, considerando os factos provados, se trata, por um lado, de contrato celebrado entre um consumidor (o tipo de serviços em causa e a sua instalação na residência da requerente mostram que são alheios a fins comerciais, profissionais, industriais ou artesanais) e um profissional e, por outro lado, de um contrato “celebrado fora do estabelecimento comercial” da requerida.

⁵ Não podendo esquecer-se, de todo o modo, que o exercício, fora do prazo, do direito de livre resolução, constituindo uma hipótese de caducidade, é um facto extintivo cuja alegação e prova cabia à requerida (arts. 298.º/2 e 343.º/2 do Código Civil).



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Tratando-se de contratos de prestação de serviços, o efeito (jurídico) de o consumidor “não poder resolver livremente o contrato”, depende da verificação, cumulativa, de duas condições:

“i) Os serviços tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor, nos termos do artigo 15.º; e

ii) O consumidor reconheça que perde o direito de livre resolução se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional nesse caso”.

A perda do direito de resolução depende, portanto, de uma condição “subjectiva” (a “declaração de reconhecimento de perda do direito” – que pode considerar-se uma declaração de “renúncia”) e, em cumulação, de uma condição “objectiva” (a situação de “plena execução do serviço”)⁶. Só quando, por conseguinte, os serviços tenham “sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor” é que este “perde” o direito de livre resolução; já não é assim quando, no momento do exercício do direito, os serviços se encontrem ainda em execução.

Ora, no caso dos autos, ainda que se admitisse que a primeira daquelas duas condições se verificasse (o que não acontece, como vimos, por ser eclusa do contrato singular a declaração que ela subscreveu), é inequívoco que não se verifica a segunda, dado tratar-se de contrato de execução continuada (quanto à prestação da requerida), com vigência mínima prevista de 6 meses, que, no momento do exercício do direito de livre resolução, não estava ainda “plenamente executado” – caso subsumível, portanto, na hipótese prevista no art. 15.º/2.

Tem de concluir-se, portanto, nesta parte, que o direito de resolução da requerente não fora por ela “perdido”, produzindo o seu exercício a cessação do contrato que celebrara com a requerida.

⁶ É exactamente por essa razão que o legislador, no art. 15.º, prevê a hipótese de exercício do direito de resolução após o início da prestação do serviço – leia-se: após o início da prestação do serviço, mas antes da sua completa execução (o que, por outro lado, torna compreensível a especificidade do regime da obrigação de restituição, estabelecido no n.º2 da mesma norma).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4.2.5. Quando se trate de contrato de prestação de serviços, e a resolução opere após o início da execução do contrato (como sucedeu no caso), o legislador, no art. 15.º/2 do Decreto-Lei n.º 24/2014, obriga o consumidor a pagar ao prestador do serviço “(...) um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato”.

Todavia, segundo o n.º 5 do mesmo preceito, “o consumidor não suporta quaisquer custos relativos à execução do contrato durante o prazo de livre resolução, se: (i) o prestador do serviço não tiver cumprido o dever de informação pré-contratual previsto nas alíneas j) ou m) do n.º 1 do artigo 4.º, ou (ii) o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução”.

Em bom rigor, o que resulta da norma é que o direito do prestador ao pagamento do valor proporcional ao serviço, quando o consumidor haja exercido o direito de resolução, depende da ocorrência de dois factos constitutivos: o cumprimento do dever pré-contratual de informação estabelecido nas alíneas j) ou m) do n.º 1 do artigo 4.º; a solicitação expressa, por parte do consumidor, do início da prestação do serviço antes de esgotado o prazo do exercício do direito de resolução.

No caso dos autos, a requerida não alegou (nem provou) nenhum destes factos constitutivos, não lhe assistindo, portanto, o direito estatuído na norma.

4.2.6. Embora a requerida não suscite a questão, entendo que não se deve considerar a “instalação do serviço” como objecto de um contrato autónomo, distinto do contrato que tem por objecto os serviços de comunicações eletrónicas, em termos tais que importasse apurar, em relação a ele, autonomamente, a verificação dos requisitos do



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

art. 17.º/1-a)⁷. Do que se trata, no caso, é de um “contrato promocional” (ou “com objecto plural”). “Trata-se de uma prática muito comum, através da qual um profissional promove a celebração de contratos pela inclusão de vários bens ou serviços no objecto do contrato, com a indicação de que um ou vários são oferecidos. (...) Na realidade, não existe nestes casos uma oferta gratuita, uma vez que o consumidor não adquire um bem ou beneficia de um serviço a título gratuito. A suposta *oferta gratuita* depende da aquisição de um outro bem ou serviço no âmbito do mesmo negócio, **pelo que se trata de um só contrato.**”⁸

Diga-se, ainda assim, que se, porventura, fosse de concluir-se estar-se em presença de um outro contrato, diverso do contrato principal de prestação de serviços de telecomunicações, sempre se trataria de um contrato “acessório”, no qual se repercutiria, nos termos do art. 16.º a livre resolução daquele.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente procedente, declarando que a requerente não deve à requerida a quantia de € 210,46, ou qualquer outra.

Notifique-se

Porto, 19 de Agosto de 2015

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)

⁷ Sendo certo que, no caso, a solução sempre seria a mesma, dada a inobservância do dever pré-contratual estabelecido na alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º.

⁸ Jorge Morais de Carvalho, Os Contratos de Consumo, Reflexão sobre a Autonomia Privada do Direito no Consumo, Almedina, 2012, p. 312.