



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 9/2015

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – DOMINGOS, 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 é uma prestadora de um serviço público essencial que tem por objeto a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- ii. No dia 16/09/2014, o requerente deslocou-se à loja da requerida sita no centro comercial Shopping, para negociar um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.
- iii. Para este efeito, a requerida utilizou a sua funcionária que se apresentou como Daniela.
- iv. No âmbito destas negociações e que motivaram o requerente a contratar, ficou acordado que, depois da instalação dos serviços, o requerente poderia resolver o contrato sem qualquer encargo caso não ficasse satisfeito com a qualidade, em particular, com a qualidade da imagem do serviço de televisão, no mesmo dia da instalação poderia ser retirada imediatamente pelo instalador.
- v. Nesses termos, e nesse mesmo dia 16/09/2014, o requerente celebrou com a requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente, os serviços de televisão, telefone e internet.
- vi. Os serviços contratados seriam prestados pela requerida na habitação do requerente, para fins não profissionais deste.
- vii. No dia 23/09/2014, a requerida procedeu à instalação dos serviços na habitação do requerente.
- viii. Logo após a instalação dos serviços ainda na presença do técnico da requerida, o requerente informou que a qualidade de imagem não era da sua satisfação, concretamente a imagem era pouco nítida, a cor da imagem e fantasmas quando dos movimentos da imagem.
- ix. Na instalação efetuada, estão três saídas para três habitações, o que necessariamente faz perder sinal e qualidade de imagem.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- x. O técnico da requerida contrariou as informações prestadas no momento da negociação.
- xi. o requerente, no mesmo dia 23/09/2014, deslocou-se à loja da requerida do Shopping
- xii. Tendo ali sido novamente atendido pela funcionaria da requerida Daniela.
- xiii. Tal funcionária da requerida entregou ao requerente um impresso para resolver o contrato.
- xiv. Além disso, aquela funcionária da requerida afirmou que não entendia o porquê de o técnico não ter retirado de imediato os aparelhos, conforme o que foi dito na altura do contrato.
- xv. O requerente datou (23/09/2014), assinou e devolveu à requerida aquele documento.
- xvi. Por carta datada de 30/09/2014, a requerida informou o requerente que aquela iria proceder à desativação dos serviços no dia 31/10/2014.
- xvii. Porém, a data de desativação ocorreu no dia 23/09/2014 conforme acima exposto.
- xviii. Não obstante a requerida emitiu e enviou para pagamento para o requerente as seguintes faturas:
 - Fatura n.º F09141617661, de 24/09/2014, no valor de 0,00 €;
 - Fatura n.º F10141520987, de 25/10/2014, no valor de 195,70 €.
- xix. O requerente redigiu uma reclamação no dia 19/11/2014 e entregou a mesma à requerida.
- xx. Posteriormente, a requerida emitiu a nota de crédito n.º C12140007527, no valor de 40,88 €, sem qualquer explicação para o requerente poder determinar a razão de tal nota de crédito.
- xxi. Por carta dos seus mandatários, datada de 14/01/2015, a requerida arroga-se credora perante o requerente da quantia de 161,59 €.
- xxii. Pelas razões supra expostas, o requerente não é devedor deste valor.

III – Em conclusão, o requerente pede que seja declarado o contrato objecto da presente acção resolvido, sem encargos para o requerente e que não deve à Requerente a quantia de 161,59€.

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 5 a 21, e indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 22).

A CONTESTAÇÃO

I – Regularmente citada, a requerida apresentou contestação (fls. 29-31), alegando, no essencial, que:

- 1) É verdade que, em 16.09.2014, o Requerente celebrou com a Requerida um contrato de prestação de serviços referente a televisão, internet e chamadas telefónicas fixas.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 2) Para tanto, O Requerente deslocou-se a uma loja da Requerida, tendo ficado acordado que a instalação do serviço ocorreria a 23.09.2014.
- 3) O que, de facto, veio a acontecer naquela data.
- 4) Resulta do referido documento 2 junto pelo Requerente que, “o serviço de instalação técnica foi plenamente executado, encontrando-se a funcionar devidamente e não se aplicando o direito de livre resolução”.
- 5) Além disso, o Requeute tomou ainda conhecimento que o preço da instalação do serviço é de €150, sendo que “a oferta do serviço de instalação (...) pressupõe o cumprimento de um período mínimo de permanência de seis meses”.
- 6) Em 23.09.2014, o Requerente apresentou à Requerida um Formulário de denúncia, no qual indica como motivo do pedido de desativação do serviço “insatisfação com a programação”.
- 7) Ao solicitar a desativação do serviço antes do decurso daquele período mínimo de permanência acordado, de 6 meses, o Requerente tornou legitimamente exigível o pagamento do valor relativo à instalação do serviço.
- 8) Impugna-se o alegado no requerimento inicial sob “...a qualidade de imagem não era da sua satisfação, tanto que a imagem era pouco nítida, cor da imagem e fantasmas quando dos movimentos da imagem...”.
- 9) Não se verificou qualquer motivo que pudesse ter consubstanciado justa causa de resolução do contrato.
- 10) Não existindo registos de quaisquer questões técnicas ou restrições que tenham impedido a Requerida de disponibilizar o serviço nos exatos termos contratados.
- 11) Mesmo que se entendesse que a Requerida não tinha cumprido o contrato subjudice, o Requerente apenas poderia proceder à resolução do contrato após interpelar a Requerida para cumprir, o que não se verificou.
- 12) Não está em causa a aplicação do regime previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, não se aplicando qualquer prazo para o exercício do direito de livre resolução contratual.
- 13) O Requerente deslocou-se, de livre e espontânea vontade, a uma loja da Requerida, onde procedeu à subscrição do serviço em causa nos autos, não se tratando de um contrato celebrado com recurso a técnicas de comunicação à distância ou processos de venda fora do estabelecimento comercial.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 14) Impugna-se o alegado no requerimento inicial sob "...poderia resolver o contrato sem qualquer encargo caso não ficasse satisfeito com a qualidade da imagem do serviço."
- 15) O Requerente é responsável pelo pagamento, à Requerida, da quantia de €150, relativa à instalação do serviço.
- 16) O Requerente é ainda responsável pelo montante de €4,82 referente a comunicações telefónicas adicionais realizadas no dia 24 de Setembro.
- 17) Impugna-se tudo o que estiver em contradição com a presente oposição considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omissivo.

III – A Requerida conclui pugnando pela improcedência da acção.

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

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

O caso em apreciação é, quanto à Requerida, de arbitragem necessária, nos termos do disposto no n.º 1 do art. 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 Julho, segundo o qual «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».

Realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 34-35).

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevindo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se deve declarar-se resolvido, sem encargos para o requerente, o contrato celebrado entre Requerente e Requerida e, por via disso, se o Requerente não deve à Requerida a quantia de 161,59€.



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 a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.

B) No dia 16/09/2014, o requerente deslocou-se à loja da requerida sita no centro comercial Shopping, com vista a negociar a celebração de um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

C) Aquando do referido em B), o requerente celebrou com a requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente, os serviços de televisão, telefone e internet.

D) Os serviços contratados referidos em C) seriam prestados pela requerida na habitação do requerente, sita na Rua Luísa, e para fins não profissionais do Requerente.

E) No dia 23/09/2014, a requerida procedeu à instalação dos serviços na habitação do requerente.

F) Após o referido em E), o requerente, no mesmo dia 23/09/2014, deslocou-se à loja da requerida do Shopping.

G) Aquando do referido em F), o Requerente assinou e entregou à Requerida o documento constante de fls. 11-12, que aqui se dá por reproduzido, intitulado “Formulário de denúncia”, estando assinalados como serviços pretendidos desativar “Televisão”, “Internet”, “Telefone Fixo” e “Telemóvel”, e como razão “insatisfação com a programação”.

H) Na sequência do referido em G), por carta datada de 30/09/2014, constante de fls. 13 e que aqui se dá por reproduzida, a requerida informou o requerente que aquela iria proceder ao desligamento dos serviços no dia 31/10/2014, em conformidade com as condições gerais em vigor.

I) A requerida emitiu e enviou para pagamento para o requerente as seguintes faturas:

- Factura n.º F09141617661, de 24/09/2014, referente a Setembro 2014, no valor de 0,00€, constante de fls. 14-15 e que se dá por reproduzida;

- Factura n.º F10141520987, de 25/10/2014, referente a Outubro 2014, no valor total de 195,70 € (dos quais, **48,38€** referem-se ao pacote de serviços contratados e com respeito ao período entre 23 Outubro e 22 Novembro 2014, **€ 4,82** referem-se a consumos adicionais de telefone, e **142,50€** referem-se a acertos, incluindo débito de 150,00€ a título da instalação e crédito de 7,50€ a título de serviço indisponível), constante de fls. 16-17 e que aqui se dá por reproduzida.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

J) A requerida emitiu e enviou ao requerente - como acerto à factura n.º F10141520987, de 25/10/2014, referida em I) - a nota de crédito n.º C12140007527, de 07 Dezembro 2014, constante de fls. 19-20 e que aqui se dá por reproduzida, na qual credita o valor de 40,88€, a título de “mensalidade IRIS”, e, assim, reduzindo para 154,82€ o valor a pagar pelo requerente.

K) Por carta enviada ao requerente, com remetente de advogados invocando serem mandatários constituídos pela requerida, datada de 14/01/2015, constante de fls. 21 e que aqui se dá por reproduzida, a requerida arroga-se credora perante o requerente da quantia de 161,59€ (dos quais, **154,82€** referentes a faturas, **1,78€** referentes a juros de mora e **4,99€** referentes a despesas administrativas).

L) No documento constante de fls. 7 que aqui se dá por reproduzido, preenchido pelo técnico da requerida que realizou a instalação dos serviços, aquando de tal instalação em 23.09.2014, consta no fundo da página, antes do local indicado para assinatura do cliente ou seu representante, e com texto pré-impreso com caracteres muito pequenos, de difícil leitura a olho nu, o seguinte:

«Declaro que o serviço de instalação técnica foi plenamente executado, encontrando-se a funcionar devidamente e não se aplicando o direito de livre resolução

Tomei conhecimento e aceito que os serviços técnicos foram prestados de acordo com as condições gerais e específicas de serviços disponíveis em www.nos.pt e em todos os pontos de venda NOS.

O período de fidelização é de 24 meses.

A oferta do serviço de instalação (150,00€ para serviços CABO/FTTH, 81€ PARA SERVIÇOS Satélite e 88,35€ para o serviço universal)», quando prevista nas condições contratadas pressupõe o cumprimento de um período mínimo de permanência de 6 meses.

Solicita-se que mantenha na sua posse este documento . Para esclarecimentos ligue 16990.».

M) No documento referido em L) consta igualmente, no terço superior da folha, em texto pré-impreso, «Solicito a instalação do Serviço de Telecomunicações a que aderi», imediatamente seguido de espaços para preenchimento de data e de assinatura do cliente.

N) Nos espaços destinados a ser aposta a assinatura do cliente, referidos em L) e M), não consta qualquer assinatura.

O) No documento referido em G) constava, em texto pré-impreso, a informação de que «No caso do Pacote comercial IRIS, se o pedido de desativação for efetuado até 10 dias antes da próxima data de aniversário do pacote comercial IRIS a desativação será efetuada no ciclo corrente de faturação. Nos restantes casos será faturado mais um ciclo de faturação ao cliente».

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

- i. Aquando do referido em C) dos factos provados, a requerida utilizou a sua funcionária que se apresentou como Daniela Barbosa.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- ii. No âmbito das negociações e que motivaram o requerente a contratar, ficou acordado que, depois da instalação dos serviços, o requerente poderia resolver o contrato sem qualquer encargo caso não ficasse satisfeito com a qualidade, em particular, com a qualidade da imagem do serviço de televisão, no mesmo dia da instalação poderia ser retirada imediatamente pelo instalador.
- iii. Logo após a instalação dos serviços ainda na presença do técnico da requerida, o requerente informou que a qualidade de imagem não era da sua satisfação, concretamente a imagem era pouco nítida, a cor da imagem e fantasmas quando dos movimentos da imagem.
- iv. Logo após a instalação dos serviços, a imagem era pouco nítida, a cor da imagem era pouco viva e viam-se “fantasmas” aquando dos movimentos da imagem.
- v. Na instalação efetuada, estão três saídas para três habitações, o que necessariamente faz perder sinal e qualidade de imagem.
- vi. O técnico da requerida contrariou as informações prestadas no momento da negociação.
- vii. Aquando do referido em F), o requerente foi novamente atendido pela funcionaria da requerida, de nome Daniela Barbosa.
- viii. Aquando do referido em vii, aquela funcionária da requerida afirmou que não entendia o porquê de o técnico não ter retirado de imediato os aparelhos, conforme o que foi dito na altura do contrato.
- ix. A data de desativação ocorreu no dia 23/09/2014.
- x. O requerente redigiu a reclamação constante do documento de fls. 10, que aqui se dá por reproduzido, e no dia 19/11/2014 entregou a mesma à requerida.
- xi. Aquando da instalação dos serviços em 23.09.2014, o técnico da requerida que realizou a instalação informou o requerente do referido em L) e M).

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelas partes em sede de audiência de julgamento, do depoimento testemunhal, e dos factos admitidos por acordo ou confissão.

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.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta estar em discussão contrato celebrado entre Requerente e Requerida, para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de televisão, internet e chamadas de telefone fixo e de telefone móvel, a prestar na habitação do Requerente, para uso não profissional deste.

Sendo que a Requerida dedica-se à prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como à comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas (cfr. A) dos factos provados).

Está em causa um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154º Código Civil, de modalidade inominada, de acordo com o qual a Requerida obrigou-se a proporcionar ao Requerente, mediante pagamento do preço respectivo, o resultado da sua actividade empresarial, mais concretamente o acesso a televisão, internet e chamadas de telefone fixo, no período e nos termos contratados.

Tal contrato tem por objecto a prestação de serviços que se integram na categoria dos chamados serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei nº 23/96, de 26 de Julho, em ordem à protecção do utente daqueles serviços.

Efectivamente, entre os serviços públicos abrangidos pela referida Lei nº 23/96 estão os “serviços de comunicações electrónicas” – art. 1º, nº 2/d) – sendo que o conceito de *comunicações electrónicas* adoptado pelo legislador (na alínea ee) do art. 3º da Lei nº 5/2004) é o de «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 (...)».

Acresce que, para efeitos da Lei nº 23/96, considera-se **utente** «(...) a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (art. 1º, nº 3); por outro lado, considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** «(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no nº 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão». No caso em apreciação, a requerente e a requerida são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

Para além disso, 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, fonte de uma relação jurídica de consumo, e, como tal, também sujeito às regras da Lei nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Consumidor, doravante LDC) – 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 em apreciação, o Requerente é de qualificar como *consumidor* (nos termos do art. 2º, nº 1, da Lei nº 24/96), enquanto a Requerida é de qualificar como *profissional e fornecedor* (nos termos do art. 2º, nº 1 da Lei nº 24/96).

Importa, ainda, ter em conta que o contrato celebrado entre a 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.

Não está em causa um contrato celebrado à distância nem fora do estabelecimento, já que o contrato foi celebrado entre o Requerente e a Requerida, em estabelecimento desta aonde o requerente se deslocou por sua própria iniciativa.

A requerida estava obrigada a prestar os seus serviços ao requerente, de modo duradouro e continuado, em conformidade com o contrato de prestação de serviço ajustado com o requerente (arts. 1º-A, nº 2, e 2º, nº 1, Decreto-Lei nº 67/2003, de e arts. 397º, 398º, e 406º, nº 1, 762º, nº 1, Cód. Civil).

A conformidade com o contrato afere-se não apenas pela realização da prestação devida em função do acordado (neste caso, uma prestação de facto) – e não de prestação diferente – mas também quanto à correspondência da quantidade e da qualidade da prestação realizada, bem como do local, prazo ou data em que é realizada a prestação.

No caso em apreciação, e no que respeita à obrigação que impendia sobre a Requerida, não está em causa que o serviço prestado fosse diferente do que foi contratado, ou que aquele tivesse sido prestado fora do local, da data ou prazo acordados; está em causa, sim, a alegada deficiência de qualidade de serviços prestados, concretamente do serviço de televisão.

Enquanto consumidor, o Requerente consumidor goza do **direito à qualidade dos bens e serviços** consumidos (art. 60º, nº 1, Constituição da República Portuguesa, e art. 3º/a) Lei nº 23/96), sendo que «*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor*».



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Acresce que, no âmbito dos serviços públicos essenciais, «A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função destes padrões» (art. 7º da Lei nº 23/96).

Ademais, constitui presunção de desconformidade dos serviços (de consumo) com o contrato, o facto de tais serviços não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo prestador do serviço, ou o facto de tais serviços não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos serviços do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do serviço (arts. 1º-A, nº 2, e 2º, nº 2, alíneas *a*) e *d*) do Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril).

No caso em apreciação, não resultaram provados os factos alegados pelo Requerente acerca de deficiente qualidade de imagem, cores pouco vivas e “fantasmas” nas imagens em movimento. Caso tais factos tivessem resultado provados, poderiam constituir desconformidade e incumbiria à Requerida, enquanto devedor, provar que o cumprimento defeituoso da obrigação não procedia de culpa sua (cfr. art. 799º, nº 1, Cód. Civil).

Acresce que, se acordo com os factos considerados provados, o Requerente não deu conhecimento à Requerida das alegadas desconformidades. Ora, a não-conformidade dos serviços, uma vez comunicada pelo consumidor ao prestador do serviço, obriga este à reposição da conformidade, sem encargos para o consumidor, através dos “remédios” correspondentes a direitos conferidos ao consumidor no art. 4º, nº 1 (*ex vi* art. 1º-A, nº 2) do Decreto-Lei nº 67/2003: reparação, substituição, redução adequada do preço, ou resolução do contrato. Sendo que estes “remédios” são susceptíveis de operar independentemente de culpa do prestador do serviço.

Ao invés, o requerente, no mesmo dia em que foram instalados os serviços em sua casa e após tal instalação, dirigiu-se a uma loja da Requerida e declarou a sua vontade de cessar o contrato, tendo assinado e entregue à Requerida o formulário, desta última, para denúncia do contrato.

Ora, nos termos do artigo 406º, nº 1, Código Civil «O contrato (...) só pode (...) extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei».

Ora, uma das formas de cessação dos contratos é a resolução. Nos termos gerais do artigo 432º, nº 1, Código Civil, «É admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção».

A resolução do contrato é feita por declaração motivada do consumidor dirigida ao profissional, de acordo com o artigo 436º, nº 1, Código Civil, nos termos do qual «a resolução do contrato pode fazer-se mediante declaração à outra parte».



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No caso em apreciação, não só a declaração entregue não foi de resolução do contrato como, ainda que, porventura, tivesse sido, de acordo com a matéria considerada provada e não provada, não se verificava justa causa de resolução do contrato.

Além de que, uma vez que as alegadas desconformidades não foram sequer previamente denunciadas à Requerida nem, por isso mesmo, dada oportunidade a esta para tentar eliminar tais alegadas desconformidades, sempre seria de considerar que ilegítimo, por que abusivo, o imediato exercício do direito de resolução do contrato (art. 4º, nº 5, Decreto-Lei nº 67/2003 e art. 334º Cód. Civil).

Pelo que, desde logo por isso, não pode considerar-se que o contrato tenha sido resolvido em 23.09.2014, nem pode considerar-se existir fundamento para declarar resolvido o contrato sem encargos para o requerente, como pretendia o requerente através da presente acção.

Por outro lado, a denúncia constitui outra das formas de cessação dos contratos celebrados por tempo determinado, por iniciativa de um dos contraentes, mas – diferentemente da resolução – não carece de motivação. O contrato de prestação de serviços atípico, em geral, pode cessar livremente por iniciativa de qualquer das partes, nos termos e por força dos arts. 406º, nº 1, 1156º e 1170º, nº 1, do Código Civil.

A denúncia não produz efeitos imediatos de cessação do contrato. No caso em apreciação, do “formulário de denúncia” assinado e entregue pelo requerente à Requerida em 23.09.2014, constava, em texto pré-impreso, a informação de que «No caso do Pacote comercial IRIS, se o pedido de desativação for efetuado até 10 dias antes da próxima data de aniversário do pacote comercial IRIS a desativação será efetuada no ciclo corrente de faturação. Nos restantes casos será faturado mais um ciclo de faturação ao cliente» (cfr. O) dos factos provados).

Considera-se que o contrato celebrado entre requerente e requerida cessou por denúncia do requerente.

A Requerente arroga-se credora do Requerente de **161,59€** (dos quais, **154,82€** referentes a faturas – incluindo valores a título de instalação, de prestação de serviços e consumos adicionais –, **€ 1,78€** referentes a juros de mora e **4,99€** referentes a despesas administrativas). Ora, independentemente de serem, ou não, devidos e exactos aqueles valores de que a requerente se arroga credora do requerente, sempre serão de considerar devidos alguns valores, quanto mais não seja relativamente ao preço dos serviços até produzir efeitos a denúncia do contrato.

Pelo que, sem necessidade de mais desenvolvimentos, não pode deixar de improceder o pedido de que seja declarado que o Requerente não deve à requerida a quantia de **161,59€**.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção improcedente, e, em consequência, não se declara resolvido o contrato sem encargos para o requerente, nem se declara que o requerente não deve à requerida a quantia de 161,59€.

*

Cumpra-se o preceituado no artigo 17º do Regulamento deste Centro, e no artigo 42º, nº 6, da Lei nº 63/2011, de 14 de Dezembro.

Notifique-se.

Porto, 04 de Dezembro de 2015,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)