



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 2016/2015

Requerente: Ana

Requerida: SA

1. Relatório

1.1. A requerente, alegando ter resolvido o contrato que celebrara com a requerida por mau funcionamento do serviço de acesso à internet, pede que se declare resolvido o contrato em Agosto de 2014 e que não é devida a quantia de € 292,56 que a requerida a interpelou para pagar, através da factura n.º 0800008510615, “a título de indemnização por incumprimento do período de fidelização contratual”.

1.2. A requerida, na contestação escrita que apresentou, defende, quanto à “lentidão da velocidade da internet (...) [que] não era possível prestar assistência” porque a requerente tinha no seu computador o sistema operativo Linux, que “não é passível de sincronização com os [seus] programas informáticos”. No que concerne à indemnização por violação do “período de permanência acordado”, entende a requerida que o direito à sua exigência está estabelecido “na cláusula 10.2 das condições gerais do serviço que se encontravam em vigor à data da celebração do contrato”.

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)¹ compõe-se de duas questões: a questão da existência da resolução do contrato e do tempo da sua eficácia; e a questão de saber se assiste à requerida o direito à indemnização pela alegada violação período de permanência acordado”.

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

3. As questões de direito a solucionar

Considerando o objecto do litígio, o pedido do requerente e a contestação da requerida, importa, no plano jurídico, resolver duas questões: a questão de saber se se verificam os pressupostos e os elementos da resolução contratual; e a questão de saber se se verificam os pressupostos do direito a indemnização de que a requerida se arroga titular.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

Julgo provados os seguintes factos:

a) a requerente, em Abril de 2014, por ocasião de visita ao seu domicílio, por si não solicitada, de um colaborador da requerida, celebrou com ela um contrato que tinha por objecto a prestação, pela segunda, dos serviços de telefone fixo, televisão e internet, a troco da mensalidade de € 29,99 – facto que julgo provado com base nas declarações prestadas em audiência pela requerente (que mostrou ter conhecimento directo da situação, que narrou de modo plausível) e nos documentos de fls. 6 e ss.;

b) ao tempo, os serviços de comunicações electrónicas de telefone e internet, com a designação “X”, eram, em contrapartida da mesma mensalidade, prestados à requerente pela operadora “Y” – facto que, para além de admitido na contestação, foi confirmado pela requerente, nas declarações que prestou;

c) segundo o colaborador da requerida que visitou a requerente, apenas se tratava de alterações contratuais formais, que a fusão entre os operadores “X” e “Y”

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

tornara necessária, passando a requerente a ficar ligada a "SA", mantendo-se tudo o mais – facto que julgo provado com base nas declarações prestadas pela requerida;

d) passados alguns dias após a celebração do contrato, o serviço de internet passou a sofrer regularmente quebras sucessivas e prolongadas, causando transtornos à requerente, em particular no desempenho das suas funções de investigadora do Centro de Estudos Sociais da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra – facto que julgo provado com base nas declarações prestadas pela requerida (a própria requerida, na contestação, reconhece problemas na ligação à internet – embora os impute ao facto de a requerente usar o sistema operativo Linux);

e) a requerida sempre teve no seu computador o sistema operativo "Linux" – facto que julgo provado com base nas declarações prestadas pela requerida;

f) por meio de carta datada de 09 de Agosto de 2014, enviada pela requerente, e recebida pela requerida ainda no mesmo mês, a primeira comunicou à segunda a sua vontade de "rescisão por justa causa do contrato", invocando dificuldades na ligação à internet – facto que julgo provado com base no documento de fls 11 e nas declarações prestadas pela requerente.

4.1.2. Factos não provados

Julgo não provado o facto de ter sido acordado entre requerente e requerida um período mínimo de permanência, de 24 meses ou de qualquer outra duração.

Foram determinantes para a formação do meu juízo as declarações prestadas pela requerente, que assegurou que, por ocasião da visita do colaborador da requerida ao seu domicílio, lhe transmitiu, com toda a clareza, que recusava a fixação de qualquer período de fidelização. A narração da requerente adquire uma forte credibilidade se conjugada com o facto de, no formulário de adesão, no campo "observações complementares, aparecer, manuscrita, a menção de que a requerente "deixa de estar fidelizada" – facto que mostra, reforçando a verosimilhança do relato da requerente, que a questão da fidelização foi objecto de uma estipulação específica,

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

que afastou as condições preestabelecidas no formulário. Não creio, ao invés do que defende a requerida, que aquela menção tenha apenas o significado de esclarecer que deixava de vigorar a fidelização em relação ao anterior pacote "X". Esse efeito resultaria automaticamente da cessação do contrato referente a esse pacote de serviços, não sendo necessária, nem útil (e, portanto, improvável), qualquer estipulação adicional. A referência especial, manuscrita, à inexistência de um período de fidelização mostra e significa que as partes quiseram, isso sim, referir-se ao período subsequente à celebração do contrato. É esta, por fim, a interpretação que melhor se coaduna com o facto de a celebração do contrato ter sido motivada não tanto por um interesse específico da requerente, mas pelas alterações de estruturação societária dos operadores X e Y.

4.1.3. Outros factos

Para além do que consta dos pontos anteriores, não há outros factos essenciais e relevantes para o julgamento do objecto do litígio de que importe conhecer.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. O facto (julgado provado) referido em 4.1.1.-f) é qualificável como resolução contratual (art. 432.º do Código Civil).

Considerando que as dificuldades de acesso à internet [ver, supra, 4.1.1.-d)] correspondem a uma verdadeira impossibilidade parcial de cumprimento imputável à requerida (que não trouxe aos autos nenhum elemento probatório que pudesse infirmar a presunção estabelecida no art. 799.º do Código Civil), a resolução tem fundamento no disposto no art. 802.º do Código Civil.

4.2.2. Tendo sido julgado não provado o facto de ter sido acordado entre requerente e requerida um período mínimo de permanência (ver, supra, 4.1.2.), é



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

inevitável reconhecer que não assiste à requerida nenhum direito indemnizatório pela cessação “antecipada” do contrato.

5. Decisão

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

a) declaro resolvido, em Agosto de 2014, o contrato celebrado entre as partes;

b) declaro que a requerente não deve à requerida a quantia de € 292,56, objecto da factura n.º 0800008510615.

Notifique-se

Porto, 04 de Junho de 2016,

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)