



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: “Um lapso na facturação que durou alguns meses, que deixou a Requerente confusa quanto ao valor da mensalidade a pagar pelo contrato, que obrigou a Requeute a deslocar-se à loja, mas sem nunca lograr obter um cabal esclarecimento por parte dos funcionários da Requerida, pode ser fundamento de resolução do contrato de prestação de serviços de telecomunicações, mesmo na ausência de outras reclamações quanto à qualidade do serviço prestado”.

Processo n.º 1827/2017

Requerente:

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. A Requerente pretende que seja declarado resolvido o contrato de prestação de serviços de telecomunicações que celebrou com a Requerida e que se declare que nada lhe deve, nem tem nada a pagar por via da resolução do contrato.

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

- a) Em Outubro de 2015, a Requerente celebrou com a Requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, nomeadamente, telefone fixo, internet e televisão, para fins não profissionais, tendo mais tarde adicionado o serviço de telemóvel;
- b) Os serviços são prestados actualmente pela Requerida na habitação da Requerente, em Nogueira de Regedoura;
- c) Pela prestação dos serviços, a Requerente obrigou-se a pagar à Requerida a quantia mensal de 43,19 Euros;

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

- d) Em Outubro de 2016, a requerente alterou a sua morada, sendo que a Requerida transferiu para a nova morada os serviços de televisão, internet e telefone fixo com a consequente faturação;
- e) Porém a Requerida não alterou a morada de facturação do serviço de telemóvel, situação de que a Requerente apenas se apercebeu em Maio de 2017, quando efectuou o pagamento de uma factura e percebeu que a Nos tinha imputado esse valor ao serviço de telemóvel, quando a Requerente estava convencida de que o valor da mensalidade incluía todos os serviços;
- f) A Requerente cancelou de imediato o serviço de telemóvel e pretende que se declare rescindido o contrato de prestação de serviços sem penalização.

1.3. A Requerida, apresentou contestação, na qual alegou, em síntese:

- a) A Requerente sempre teve o serviço de telemóvel desagregado do pacote de serviços contratado;
- b) A Requerente, antes de proceder à transferência de morada em 10 de Outubro de 2016, tinha activo na morada em Santa Maria da Feira, um pacote denominado "IRIS 60 MB", composto pelos serviços de televisão, internet fixa e telefone fixo, com uma mensalidade de 35,99 Euros;
- c) Paralelamente ao pacote de serviços fixos, a Requerente contratou um tarifário de serviços de voz móvel, denominado "WTF Exclusivo", com uma mensalidade de 7,80 Euros;
- d) Os tarifários "WTF" não fazem parte dos pacotes "x";
- e) Apesar de não fazerem parte dos pacotes x, as mensalidades dos tarifários "WTF" podem constar das facturas dos serviços da Requerida;
- f) Assim, apesar da mensalidade do tarifário de voz móvel WTF constar das facturas do pacote de serviços Requerida contratado pela Requerente, tais serviços continuavam a ser autónomos;
- g) Aquando da transferência da morada, em 10 de Outubro de 2016, para Nogueira da Regedoura, a Requerente renegociou o seu contrato, optando pelo pacote "xy", que englobava os serviços de televisão, internet fixa e telefone fixo, com uma mensalidade de 32,99 Euros;

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

h) Aquando da alteração de pacote e transferência de morada, o tarifário WTF ficou associado à morada anterior, uma vez que não foi incluído no documento 2, junto aos autos com a contestação;

i) Apesar desse lapso, o serviço foi prestado nas mesmas condições;

j) O documento junto como n.º 2 encontra-se devidamente assinado, o qual foi conhecido, aceite e devidamente subscrito pela Requerente;

k) Atendendo às vantagens conferidas à Requerente aquando da renegociação do contrato, foi acordado um período de permanência de 12 meses;

l) A indicação do período de fidelização está permanente visível no contrato assinado pela Requerente, o qual está intrinsecamente relacionado com as vantagens promocionais que se encontram previstas no referido contrato, a saber a instalação e activação do contrato e a oferta de 3 mensalidades dos serviços Premium previstos no contrato;

m) Os serviços foram devidamente instalados e iniciou-se o seu competente fornecimento pela Requerida à Requerente, não tendo existido qualquer reclamação ou apresentação de anomalias aos serviços de apoio ao cliente da Requerida;

n) Apesar de se encontrar a beneficiar dos serviços, a Requerente não liquidou as facturas referentes aos meses de Janeiro, Junho, Julho e Agosto, estando em dívida o valor de 120,34 Euros.

1.4. A Requerida, deduziu pedido reconvenicional, nos seguintes termos:

a) Apesar de se encontrar a beneficiar dos serviços, a Requerente não liquidou as facturas referentes aos meses de Janeiro, Junho, Julho e Agosto, estando em dívida o valor de 120,34 Euros;

b) Deve a Requerente, ora Reconvinda, ser condenada a pagar os valores inscritos nas referidas facturas.

2. O objecto do litígio e questão de direito a solucionar

O objecto do litígio consiste em determinar se a Requerente tinha motivo para extinguir o contrato de prestação de serviços de telecomunicações celebrado com a Requerida, bem como se deve ainda alguma quantia à Requerida.

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

3. Fundamentos da sentença

3.1 Os factos

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

- a) A Requerente teve activo na morada em Santa Maria da Feira, um pacote denominado "60 MB", composto pelos serviços de televisão, internet fixa e telefone fixo, com uma mensalidade de 35,99 Euros;
- b) Paralelamente ao pacote de serviços fixos, a Requerente contratou um tarifário de serviços de voz móvel, denominado "WTF Exclusivo", com uma mensalidade de 7,80 Euros;
- c) Os tarifários "WTF" não fazem parte dos pacotes "X";
- d) Apesar de não fazerem parte dos pacotes X, as mensalidades dos tarifários "WTF" são cobradas nas facturas dos serviços "X";
- e) Apesar de a mensalidade do tarifário de voz móvel WTF constar das facturas do pacote de serviços Requerida contratado pela Requerente, tais serviços continuavam, todavia, a ser autónomos;
- f) Em 10 de Outubro de 2016, a Requerente transferiu a sua morada em Nogueira da Regedoura,
- g) Aquando da transferência, a Requerente renegociou o seu contrato, optando pelo pacote "xy", que englobava os serviços de televisão, internet fixa e telefone fixo, com uma mensalidade de 32,99 Euros;
- h) Aquando da alteração de pacote e transferência de morada, o tarifário WTF ficou associado à morada anterior, uma vez que não foi incluído no documento 2, junto com a contestação;
- i) Apesar desse lapso, o serviço foi prestado nas mesmas condições;
- j) O referido documento junto como n.º 2 encontra-se devidamente assinado, o qual foi conhecido, aceite e devidamente subscrito pela Requerente;

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

- k) Atendendo às vantagens conferidas à Requerente aquando da renegociação do contrato, foi acordado um período de permanência de 12 meses;
- l) A indicação do período de fidelização está visível no contrato assinado pela Requerente,
- m) O período de fidelização relacionado com as vantagens promocionais que se encontram previstas no referido contrato, a saber a instalação e activação do contrato e a oferta de 3 mensalidades dos serviços Premium previstos no contrato;
- n) Os serviços foram instalados e iniciou-se o seu competente fornecimento pela Requerida à Requerente;
- o) A Requerente apenas se apercebeu em Maio de 2017 do lapso referido em h);
- p) A Requerente pensava que estava a pagar uma factura referente aos serviços Requerida;
- q) Quando a factura paga se referia, na verdade, às mensalidades do telemóvel;
- r) A Requerente estava convencida de que o valor da mensalidade que pagava incluía todos os serviços de telecomunicações;
- s) A Requerente sentia-se confusa relativamente ao valor das mensalidades;
- t) Dirigiu-se à loja da Requerida, onde foi recebida a sua queixa e indicado que seria contactada posteriormente por telefone;
- u) A Requerente indicou que era operária fabril e que só poderia atender o telefone após as 15 horas;
- v) Os contactos telefónicos nunca acontecerem nos horários indicados pela Requerente;
- w) A Requerente, em 24 de Maio de 2017, entregou um formulário de denúncia, desactivando o serviço de telemóvel;
- x) No mesmo dia, declarou a Requerente: "Mediante a dimensão e a gravidade da situação venho por este meio pedir a rescisão do contrato pelo descontentamento acumulado dos vossos serviços";
- y) A Requerente não liquidou as facturas referentes aos meses de Janeiro, Junho, Julho e Agosto.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.2. Do Direito

3.2.1. Questão prévia – da admissibilidade do pedido reconvenicional deduzido

A primeira questão que temos de decidir é sobre a admissibilidade do pedido reconvenicional deduzido. Começemos por lembrar que a Requerente *"pretende que seja declarado resolvido o contrato de prestação de serviços de telecomunicações que celebrou com a Requerida e que se declare que nada lhe deve, nem tem nada a pagar por via da resolução do contrato"*.

O artigo 433.º determina que a resolução é equiparada, quanto aos seus efeitos, à nulidade e anulabilidade do negócio jurídico. Ora, o artigo 289.º quanto aos efeitos da nulidade e da anulabilidade estabelece que: *"tanto a declaração de nulidade como a anulação do negócio têm efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente."* Assim, tendo a Requerente pedido ao Tribunal que declare a validade e eficácia da resolução do contrato, bem como os efeitos dessa resolução, e sem prejuízo do artigo 434.º, o pedido reconvenicional deduzido pela Requerida vem precisamente permitir ao Tribunal uma correcta avaliação daquilo que deve ser restituído – exactamente o que foi pedido pela Requerente. De facto, não pode o Tribunal declarar com rigor os efeitos da extinção do contrato por resolução se não apurar o que deve ser restituído a cada uma das partes. Nestes termos, declara-se admissível o pedido reconvenicional.

3.2.2. Do Direito

O contrato em causa nos autos foi celebrado entre um profissional e um consumidor – à Requerente foram prestados serviços destinados a uso não profissional, por entidade que exerce com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, a Requerida -, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

Estamos, ainda, 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,

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

incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão, nos termos do artigo 3.º, alínea e), 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.

Cabe ainda referir que o contrato celebrado entre a Requente e a Requerida, foi formalizado através do preenchimento e assinatura de um formulário de adesão junto aos autos. Estamos, pois, perante um contrato que, por força do artigo 1.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, está sujeito ao regime das cláusulas contratuais gerais.

A Requerente, em declaração escrita datada de 24 de Maio de 2017, manifestou à Requerida a vontade de resolver o contrato. Esta declaração está de acordo com o prescrito legalmente no artigo 436.º do Código Civil, segundo o qual "*A resolução do contrato pode fazer-se mediante declaração à outra parte*".

Cabe, todavia, perguntar se a Requerente tinha motivo legítimo para resolver o contrato, o que significa saber se houve um incumprimento contratual por parte da Requerida, de tal modo grave que tornasse inexigível à Requerida a manutenção do contrato. Resulta dos factos provados que o que motivou a Requerente a resolver o contrato de prestação de serviços de telecomunicações foi o lapso de facturação da Requerida, pois aquando da alteração de pacote e transferência de morada, que aconteceu em Outubro de 2016, o tarifário WTF permaneceu associado à morada anterior.

Um lapso na facturação que durou alguns meses, que deixou a Requerente confusa quanto ao valor da mensalidade a pagar pelo contrato, que obrigou a Requente a deslocar-se à loja da Requerida, mas sem nunca lograr obter um cabal esclarecimento por parte dos funcionários da Requerida, pode ser fundamento de resolução do contrato mesmo sem outras reclamações quanto à qualidade do serviço prestado? A resposta não pode deixar de ser positiva, se tivermos em conta que estamos no âmbito da prestação de um serviço público essencial, sujeito a um regime específico e especialmente protector dos utentes. Sublinhe-se que o artigo 9.º da Lei dos Serviços Públicos

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

Essenciais confere aos utentes um direito especial no que à facturação diz respeito. Determina o n.º 1 que: *"O utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta"*. A factura deve, nos termos do n.º 2, ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas. O n.º 3, relativo às comunicações electrónicas, impõe ainda que: *"a pedido do interessado, a factura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações"*.

O comportamento da Requerida, ainda que por mero lapso, não respeitou os direitos da Requerente enquanto utente de um serviço público essencial, como é o serviço de telecomunicações. Assim, considera-se com fundamento bastante a resolução do contrato, operada por declaração de 24 de Maio de 2017.

Sendo devidamente fundada a resolução do contrato de telecomunicações que ligava a Requerente e a Requerida, cabe agora determinar os efeitos dessa resolução. Nos termos do artigo 434.º, n.º 2, do Código Civil, nos contratos de execução continuada ou periódica, como é o contrato aqui em questão, a resolução não abrange as prestações já efectuadas, excepto se entre estas e a causa da resolução existir um vínculo que legitime a resolução de todas elas. Ora, a Requerente tem, ainda, em dívida, o pagamento de uma factura correspondente ao mês de Janeiro de 2017, correspondente a um período anterior à resolução do contrato, e que foi objecto de pedido reconvenicional pela Requerida. O pagamento desta prestação pela Requerente/Reconvinda é devido à Requerida, porquanto a resolução não o afecta.

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, declaro a acção parcialmente procedente. No que diz respeito ao pedido deduzido pela Requerente,

- reconheço como lícita e com fundamento bastante a resolução do contrato operada pela Requerente em 24 de Maio de 2017;

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

No que diz respeito ao pedido reconvenicional apresentado pela Requerida,

- condeno a Requerente ao pagamento da mensalidade de Janeiro de 2017, no valor de 34,99 Euros.

Notifique-se.

Porto, 11 de Setembro de 2017.

A Juíza-árbitra,

(Sandra Passinhas)

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

