

SENTENÇA SUMÁRIO:

- I. Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um *contrato fora do estabelecimento comercial*, isto é, um contrato celebrado *na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele*, incluindo os contratos celebrados no domicílio do consumidor.
- II. Neste tipo de contratação, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços.
- III. Contrariamente à convicção, por vezes, gerada nos consumidores, o prazo de 14 dias não é um prazo de experimentação, pois o mesmo começa a correr, independentemente da data da instalação dos serviços. Sabendo que os consumidores são confrontados, muitas vezes, com propostas comerciais à distância ou fora do estabelecimento comercial, as quais não têm oportunidade de ponderar devidamente antes de aceitar, o legislador permitiu que essa ponderação seja realizada posteriormente.
- IV. O prazo de 14 dias não foi pensado para que o consumidor teste a qualidade ou pontualidade da prestação do serviço, mas para que pondere se, de facto, tem interesse em contratar o serviço em causa, com os custos associados, durante o prazo proposto e com todas as restantes condições contratuais.
- V. Se, após a instalação do serviço, o consumidor se aperceber de falhas na sua prestação, estar-se-á perante um eventual incumprimento por parte da operadora, o que permite que o consumidor se desvincule do contrato, sem suportar qualquer penalização, uma vez demonstrado o referido incumprimento.
- VI. É ao consumidor que incumbe verificar se se encontra em condições de contratar com outra operadora, nomeadamente, quanto à eventual existência de um período de fidelização em curso.



A) RELATÓRIO

No dia 10/04/2022, O Requerente **, residente na Rua ** Braga, apresentou reclamação contra a Requerida **, S.A., com sede na **, lote 2.11.01 E, Ef.

Lisboa, Parque das Nações, 1998-035 Lisboa, **alegando, essencialmente, o seguinte:**

- 1) No dia 17/03 fizeram a adesão à operadora **;
- 2) Passando alguns dias receberam os cartões;
- 3) Infelizmente devido a um problema de comunicação entre as partes, verificaram que o seu cartão ainda se encontrava num período de fidelização com outra operadora (**);
- 4) Procederam a contactar a **de forma a informar que pretendiam o cancelamento do serviço, uma vez que se encontravam fidelizados com outra operadora;
- 5) Foi-lhes informado que tal não seria possível e que, se pretendessem o cancelamento, teriam de pagar um montante de €1.000,00;
- 6) Apenas estão com esta operadora a funcionar há três dias;
- 7) Estão a ter muitos problemas de rede, visto que as chamadas falham ou deixam de ouvir durante a chamada;
- 8) A operadora nem tem loja física em braga, o que se torna impossível resolver a situação.

Peticona o cancelamento do contrato sem ter de pagar a penalização

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 28/07/2022, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

Regularmente notificada, a Requerida não apresentou contestação nem compareceu na audiência ou se fez representar, mas juntou documentação aos autos.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de



08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se a prestação de um serviço de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos da alínea d), do n.º 2, do art.º 1º da Lei dos Serviços Públicos, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07 (doravante LSP). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da referida lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €1.000,00 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se existe fundamento para a resolução contratual peticionada pelo Requerente, sem qualquer custo.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) No dia 17/03/2022 o Requerente celebrou contrato com a Requerida para o serviço móvel referente a 4 cartões, no seu domicílio;
- 2) Em data não apurada, mas uma semana após a contratação, o Requerente recebeu os cartões;
- 3) A portabilidade ficou concluída a 06/04/2022;
- 4) Após a ativação dos cartões, o Requerente foi informado de que o seu número ainda se encontrava associado a um período de fidelização com a operadora **;
- 5) No dia 09/04/2022, contactaram a Requerida para informar que pretendiam o cancelamento do serviço, uma vez que se encontravam fidelizados com outra operadora;

6) A Requerida informou que tal não seria possível e que, se pretendesse o cancelamento, teria de pagar o montante aproximado de €1.000,00.

FACTOS NÃO PROVADOS

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

a) O serviço apresenta vários problemas de rede, visto que as chamadas falham ou deixa de se ouvir durante a chamada.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB). Assim, para a fixação da matéria de facto foi valorada a **documentação junta aos autos** pelo Requerente – nomeadamente a carta remetida pela Requerida, datada de 17/03/2022, e a autorização de débito direto – e pela Requerida, em especial, o contrato e o pedido de portabilidade, do qual consta a data pretendida para a sua realização (06/04/2022). Foi ainda valorada a prova testemunhal produzida em sede de audiência de julgamento e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, pelo Requerente foi dito que o contrato foi celebrado porta a porta, no dia 17/03/2022, para o serviço móvel correspondente a quatro telemóveis, tendo igualmente nessa data celebrado contrato para o serviço fixo de telefone, Internet e televisão, com a operadora **, com o mesmo comercial. Mais referiu que antes de celebrar este contrato, era cliente da **, à exceção do serviço móvel referente ao seu número de telemóvel, que se encontrava associado à **.

Pela testemunha **, filha do Requerente, que demonstrou ter conhecimento mais detalhado sobre o assunto, foi dito que, inicialmente, foram contactados por telefone por uma entidade subcontratada quer pela **, quer pela ** e que agendaram a deslocação a casa para a apresentação de proposta e formalização do contrato. Referiu que o contrato só entraria em vigor a partir do dia 30 de março por se encontrar ainda ativo até essa data o contrato celebrado com a **. Confirmou que o contrato foi celebrado no dia 17/03/2022, que os cartões chegaram uma semana depois da assinatura e que a portabilidade ocorreu a 06/04/2022, data combinada com o comercial com vista a evitar a duplicação de faturação referente aos mesmos

serviços. Referiu que no dia 06/04/2022 ainda não tinham informação se a portabilidade tinha sido ou não realizada e que ficaram o dia todo sem telefone. No entanto, disse que se apercebeu depois que tinham enviado um e-mail com essa informação, mas que não sabia que seriam informados dessa forma.

Esclareceu, ainda, que só souberam da existência de fidelização junto da ** por ter recebido uma chamada desta operadora, após a concretização da portabilidade, a informar que a fidelização só terminaria em julho. Questionada se esse assunto foi abordado com o comercial, referiu que não foi diretamente, mas que o mesmo havia dito que “estava tudo ok” para a celebração do contrato.

Acrescentou que as linhas de apoio ao cliente da Requerida estavam em baixo e que só conseguiram estabelecer contacto no dia 09 de abril, para esclarecer a questão da fidelização e solicitar o cancelamento do contrato. Nessa chamada, foram informados de que o período de 14 dias já tinha sido ultrapassado. Questionada se ponderaram a hipótese de a fidelização invocada pela ** não ser válida e se tentaram apurar se, de facto, houve alguma renovação ao contrato que a justificasse, referiu que não sabiam que existia fidelização e que confiaram na ** quando foram informados nesse sentido. Concluiu, dizendo que os cartões se mantêm ativos e que estiveram a pagar em duplicado o valor referente ao cartão móvel associado ao número de telemóvel do Requerente.

Quanto à matéria não provada, o Requerente disse apenas que os telefones não funcionavam, sem concretizar datas e outros elementos necessários a demonstrar este facto. Também não foi realizada qualquer prova documental neste sentido, sendo que, pela testemunha, foi somente referido que o comercial garantiu a disponibilização de dados móveis durante um mês e que tal não corresponde à verdade, pois ao dia 20 já não tem plafond – facto que também não foi demonstrado. Quanto a falhas, referiu-se apenas à linha de apoio da Requerida.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Relevam para a decisão da causa as disposições do DL n.º 24/2014, de 14/02 que aprova o regime dos CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, na versão conferida pelo DL n.º 78/2018, de 15/10, em vigor à data da celebração do contrato entre a Requerente e a Requerida (17 de março). Neste sentido, não serão aqui

consideradas as alterações introduzidas pelo DL n.º 109-G/2021, de 10/12, em virtude de o mesmo só ter entrado em vigor a 28/05/2022.

Assim, entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um *contrato fora do estabelecimento comercial*, isto é, um contrato celebrado *na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele*, incluindo os contratos celebrados no domicílio do consumidor (art.º 3º, i)).

Neste tipo de contratação, o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias **contar do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços** (art.º 10º, n.º 1 a)). Contrariamente à convicção, por vezes, gerada nos consumidores, **o prazo de 14 dias não é um prazo de experimentação**, pois o mesmo começa a correr, independentemente da data da instalação dos serviços. Sabendo que os consumidores são confrontados, muitas vezes, com propostas comerciais à distância ou fora do estabelecimento comercial, as quais não têm oportunidade de ponderar devidamente antes de aceitar, o legislador permitiu que essa ponderação seja realizada posteriormente. O prazo de 14 dias não foi pensado para que o consumidor teste a qualidade ou pontualidade da prestação do serviço, mas para que pondere se, de facto, tem interesse em contratar o serviço em causa, com os custos associados, durante o prazo proposto e com todas as restantes condições contratuais. É, pois, irrelevante o momento em que o serviço é instalado ou ativado.

Para a decisão da causa relevam, ainda, as disposições da **Lei das Comunicações Eletrónicas**, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10/02 (doravante LCE).

Nos termos do art.º 47º A, n.º 3 da LCE, as empresas que estabeleçam com os seus assinantes períodos de fidelização são obrigadas a fornecer-lhes, através dos meios que habitualmente utilizam na sua comunicação regular com os mesmos, no momento e sempre que tal seja solicitado, toda a informação relativa à duração remanescente do seu contrato, bem como o valor associado à rescisão antecipada do mesmo. Nos termos do n.º 5, em relação ao contrato que estabeleça um período de fidelização, inicial ou sucessivo, as empresas devem a) conservar, no caso de celebração por telefone, a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade; b) Assegurar, no caso das vendas presenciais, através de qualquer



meio escrito, que o assinante é convenientemente informado dos períodos de vigência acordados. É interdito às empresas opor-se à denúncia dos contratos por iniciativa dos assinantes, com fundamento na existência de um período de fidelização, ou exigirem quaisquer encargos por incumprimento de um período de fidelização, se não possuírem prova da manifestação de vontade do consumidor (art.º 48º, n.º 4).

O n.º 1 do art.º 8 da **Lei de Defesa do Consumidor** (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07) impõe ao prestador de serviços um **dever especial de informação perante o consumidor**, devendo, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada. Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor. **Ao abrigo do art.º 48º, n.º 2 da LCE, a informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser clara, perceptível e disponibilizada em suporte duradouro.**

Nos termos dos art.º 762º e 763º do **Código Civil**, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, sendo que a prestação deve ser realizada integralmente e não por partes. O devedor que falte culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor (798º), incumbindo ao devedor provar que a falta de cumprimento não decorre de culpa sua (799º).

Neste sentido, quando o Requerente comunicou a intenção de pôr termo ao contrato (09/04/2022) já o prazo de 14 dias desde a contratação (17/03/2022) havia sido ultrapassado. Se, após a instalação do serviço, o consumidor se aperceber de falhas na sua prestação, estarse-á perante um eventual incumprimento por parte da operadora, o que permite que o consumidor se desvincule do contrato, sem suportar qualquer penalização, uma vez demonstrado o referido incumprimento. No caso em apreço, o Requerente invocou que o serviço não funcionava, que tinha falhas constantes, mas não foi capaz de o demonstrar. Também não ficou demonstrada qualquer falha de informação ou prestação de informação errada por parte da Requerida. Ficou demonstrado que a questão da fidelização junto da ** só surgiu após a celebração do contrato, sendo que é ao consumidor que incumbe verificar se se encontra em condições de contratar com outra operadora, nomeadamente, quanto à eventual existência de um período de fidelização em curso.



DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

Notifique.

Braga, 25 de agosto de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)