

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. Antes de o consumidor ficar vinculado a um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, o prestador de serviço deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, informação sobre as condições do contrato, onde se inclui a identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços.
- II. Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação.
- III. A oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público é objeto de contrato, do qual deve constar, entre outra informação, a identidade e o endereço do fornecedor.
- IV. São proibidas as práticas comerciais desleais.
- V. São desleais as práticas comerciais enganosas, entendidas como aquelas que contenham informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais elementos do contrato e que conduza ou seja suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo.



## A) RELATÓRIO

No dia 02/01/2023, o Requerente **A**, residente na Rua Rego Negro, n.º 152, 4935-575 Castelo de Neiva, apresentou reclamação contra a Requerida **B S.A.**, com sede n \* (doravante designada 1ª Requerida) e contra a **C S.A.**, com sede na \*, (doravante designada 2ª Requerida), alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) Foi abordado na sua residência por um comercial da C que lhe sugeriu um determinado serviço;
- 2) O comercial vendeu-lhe 2 telemóveis a pagar €12,00 cada, a incluir no pacote de casa com internet e televisão e o total ser €61,00;
- 3) Além da demora em receber os cartões (3 semanas), tem pouca rede em casa e não consegue fazer chamadas,
- 4) O serviço não tem qualidade;
- 5) Ao receber os cartões, deu conta de que afinal os telemóveis não eram da C, mas sim da B;
- 6) Sente que foi enganado e pode ter sido alvo de eventuais praticas comerciais desleais.

**Pretende que os telemóveis sejam incluídos na C pelo valor prometido de €12,00. Subsidiariamente, peticiona a resolução do contrato, sem custos, quanto aos serviços móveis da 1ª Requerida, caso o primeiro pedido não seja atendido. Peticiona, ainda, pedido de indemnização €400,00 por verificar, após disponibilização da chamada, que foi o próprio comercial a realizar a chamada para solicitar a portabilidade dos cartões para a 1ª Requerida.**

\*

Em **Contestação**, a 1ª Requerida contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

- 1) Contrariamente ao indicado na reclamação, a adesão aos cartões móveis da B, foi efetuada através de contacto telefónico do cliente com a linha de vendas da B (16805), onde o cliente solicitou a adesão a dois (2) cartões móveis da B, com 3G de internet, pelo valor mensal de 12€/mês (cada cartão), mediante uma permanência de vinte e quatro meses;
- 2) Tendo o cliente validado todos os dados para o efeito, conforme gravação de chamada em anexo.

\*

A 2ª Requerida não apresentou contestação.

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 17/03/2023, nas instalações do CIAB, em Viana do Castelo, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

## **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 o fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, d) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no 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 €631,96 o valor da ação, por corresponder ao valor da penalização identificada nas últimas faturas emitidas pela 1ª Requerida para os serviços móveis, acrescido do valor indemnizatório peticionado pelo Requerente.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC. Considerando que o primeiro pedido se relaciona com a ativação dos serviços junto da 2ª Requerida, tem esta reclamada também interesse em contradizer o pedido formulado.

## **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar se o Requerente tem direito a exigir que os serviços móveis sejam incluídos no contrato celebrado com a 2ª Requerida. Subsidiariamente, impõe-se



apreciar se existe fundamento para a resolução do contrato de serviços móveis. Cumpre ainda apreciar e decidir se o Requerente tem direito a ser compensado no valor de €400,00 a título de indemnização.

## **D) MATÉRIA DE FACTO**

### **FACTOS PROVADOS**

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

- 1) No dia 22/06/2022 o Requerente foi abordado na sua residência por um comercial que lhe propôs a contratação de um pacote tv+net+voz e 2 cartões móveis com a 2ª Requerida, pelo preço de €61,40;
- 2) O comercial informou o Requerente de que os serviços móveis teriam um custo de €12,00 e 10 GB de dados móveis, cada;
- 3) Quando o Requerente recebeu os cartões, apercebeu-se de que não pertenciam à rede da 2ª Requerida, mas sim da 1ª Requerida;
- 4) O serviço móvel funciona com falhas constantes;
- 5) A adesão aos cartões móveis da 1ª Requerida foi efetuada através de contacto telefónico, com ativação de 3 GB por €12,00/mês;
- 6) O Requerente sente-se enganado.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

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

- a) O contacto telefónico para ativação dos cartões móveis foi realizado pelo Requerente;
- b) O comercial que se apresentou em casa do Requerente era funcionário da 2ª Requerida.

## **E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que 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).



Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a gravação de chamada junta pela Requerida, a prova testemunhal produzida e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Quanto à matéria provada, os **pontos 1) e 2)** são factos demonstrados pelo contrato junto aos autos pelo Requerente, especialmente pelo formulário junto a fls. 8 de onde consta a indicação de “2 cartões 10G 22,50 valor 61,40 a pagar”. Pela testemunha D, mulher do Requerente, foi dito que esta indicação foi colocada na cópia que lhes foi entregue, já depois de assinar o original. Pelo Requerente também foi dito que era cliente da E e que a proposta apresentada pelo comercial de mudança para a C era bastante vantajosa, motivo pelo qual aceitou, no pressuposto de se tratar de um pacote completo, com os serviços discriminados numa única fatura, o que o comercial confirmou. Referiu que lhe propôs a associação de 2 cartões de 10 GB cada, pelo preço de €12,00. Verifica-se igualmente que o comercial solicitou a assinatura de dois pedidos de portabilidade, um para o telefone fixo e outro para os cartões móveis, ambos para a operadora C, aqui 2ª Requerida. Pelo Requerente foi dito que, quando recebeu os cartões, julgou que “C” se tratava de um tarifário da C

e que se apercebeu mais tarde que se tratava de uma outra operadora. Desta forma, ficou demonstrado o **ponto 3)**, em conjunto com as faturas emitidas pela 1ª Requerida, juntas aos autos.

O **ponto 4)** ficou demonstrado pelas declarações do Requerente e pelo depoimento das testemunhas. Pela testemunha F, amiga do Requerente, foi dito que, sempre que tentava contactar o Requerente, ouvia-o muito baixo ou não conseguia ouvi-lo de todo, sendo necessário que o Requerente se deslocasse ao quintal da casa, para conseguir estabelecer ligação normal. Mais referiu que por vezes tentava ligar e não dava sinal. Pelo Requerente e pela testemunha MARIA SILVA também foi dito que não recebiam chamadas e mais tarde recebiam mensagens a informar que determinado contacto tinha tentado ligar.

Quanto ao **ponto 5) e alínea a)** da matéria não provada, da gravação da chamada verifica-se que a mesma não foi realizada pelo Requerente, mas pelo próprio comercial que, munido dos dados do Requerente, procurou junto da 1ª Requerida contratar serviços móveis pelo preço de €12,00, tal como havia oferecido ao Requerente. Foi criada a convicção de que o comercial propôs, primeiro, um pacote de €61,40 com 2 cartões por €12,00 e 10 GB cada, e que, posteriormente, contactou a 1ª Requerida no sentido de tentar perceber se haveria oferta equivalente, quanto aos serviços móveis. Na chamada pode ouvir-se o comercial a questionar o



preço de 10 GB, 5 GB e 3 GB, tendo contratado o serviço de 3 GB por ser aquele que tinha um custo de €12,00, tal como havia oferecido ao Requerente. Na chamada, o comercial identifica-se como sendo o Requerente e fornece os seus dados e da sua esposa para efeitos de formalização do contrato junto da 1ª Requerida. Quer o Requerente, quer a testemunha D confirmaram tratar-se da voz do comercial, sendo que se verificou em audiência não se tratar, claramente, da voz do Requerente. Verificou-se igualmente que o comercial se enganou a indicar o número de porta da morada do Requerente (\*), motivo pelo qual as faturas o indicam. Pela testemunha D também foi dito que os cartões demoraram muito tempo a chegar, já depois de os serviços fixos se encontrarem instalados, e que ligaram ao comercial que referiu poder tratar-se de um problema com os correios. Mais tarde, quando receberam finalmente os cartões, julgaram que B se tratava de um tarifário da C e só quando receberam a fatura da 2ª Requerida se aperceberam de que os cartões não estavam incluídos e depois, com a receção das faturas da 1ª Requerida perceberam que se tratava de dois contratos. Referiu que ligou para o comercial e que o mesmo disse que não tinha nada a ver com o assunto e para “resolver como quiser”.

O **ponto 6)** ficou demonstrado pelas declarações do Requerente, sendo que a documentação junta aos autos e a gravação de chamada permitem concluir que, de facto, o Requerente foi aliciado pelo comercial com uma proposta que o mesmo bem sabia não ser possível concretizar.

Quanto à **alínea b)** da matéria não provada, o Requerente alegou que o comercial que se apresentou em sua casa era comercial da C, mas tal facto não ficou demonstrado, sendo que também não ficou provado, tampouco foi alegado, que se tratasse de funcionário ao serviço da 1ª Requerida.

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Em causa nos autos está a celebração de um contrato fora do estabelecimento comercial, sujeito às regras do DL n.º 24/2014, de 14/02, com as alterações introduzidas até à data dos factos, o qual se entende como o contrato que é 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 casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos celebrados no domicílio do consumidor [art.º 3º, alínea i), ponto ii)].



Antes de o consumidor ficar vinculado a um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, o prestador de serviço deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, informação sobre as condições do contrato, onde se inclui a identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e o endereço eletrónico [art.º 4º, n.º 1 alínea a)].

Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação (art.º 4º, n.º 8).

À data da celebração do contrato em causa nos autos encontrava-se, ainda, em vigor a Lei n.º 5/2004, de 10/02<sup>1</sup>, que aprovou a LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS, com as subsequentes alterações, a última das quais introduzida pelo DL n.º 49/2020, de 04/08.

A oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público é objeto de contrato, do qual deve constar, entre outra informação, a identidade e o endereço do fornecedor, os serviços fornecidos, a duração do contrato e demais informação relevante, nos termos do art.º 48º, n.º 1), a), b) e g). Em especial quanto à duração do contrato, a informação deve ser clara, perceptível, disponibilizada em suporte duradouro e incluir as seguintes indicações: a) Eventual período de fidelização, cuja existência depende da atribuição de qualquer vantagem ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsídio de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais; c) Eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do assinante, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsídio de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais (n.º 2). Qualquer suporte duradouro relacionado com a celebração, alteração ou cessação do contrato deve ser conservado durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade [n.º 7, art.º 47º A, n.º 5 a)].

Não existe qualquer evidência de que o Requerente tenha celebrado contrato com a 1ª Requerida, nem que tenha havido comunicação das condições contratuais aplicáveis ao serviço. A chamada telefónica a que a 1ª Requerida faz referência não foi estabelecida pelo Requerente, muito embora tenham sido fornecidos os seus dados.

---

<sup>1</sup> Esta lei veio a ser revogada pela Lei n.º 16/2022, de 16/08.



Importam, ainda, para a decisão da causa as disposições do regime das PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS, aprovado pelo DL n.º 57/2008, de 26/03, com as subsequentes alterações até à data dos factos. São proibidas as práticas comerciais desleais (art.º 4), sendo entendidas como qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço (art.º 5º, n.º 1). Em especial e com relevância para a decisão da causa, são desleais as práticas comerciais enganosas, entendidas como aquelas que contenham informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor em relação a um ou mais elementos do contrato e que conduza ou seja suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo (art.º 7). Incluem-se os elementos como a) a existência ou a natureza do bem ou serviço; b) as características principais do bem ou serviço.

São consideradas enganosas em qualquer circunstância as práticas que visam promover um bem ou serviço análogo ao produzido ou oferecido por um fabricante específico de maneira a levar deliberadamente o consumidor a pensar que, embora não seja esse o caso, o bem ou serviço provém desse mesmo fabricante [art.º 8º, alínea p)].

Ao abrigo do art.º 14º, o consumidor tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal e pode exercer qualquer dos direitos, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito. O consumidor lesado tem ainda direito a ser ressarcido nos termos gerais.

Por tudo quanto exposto, o Requerente não está obrigado a manter-se vinculado ao contrato celebrado com a 1ª Requerida, desde logo porque não celebrou qualquer contrato com aquela operadora – note-se que os formulários que lhe foram apresentados para assinar fazem referência apenas à 2ª Requerida – mas também porque, ainda que assim não se entendesse, sempre se teria de concluir que o Requerente foi vítima de prática comercial enganosa, a qual foi preponderante e decisiva para a decisão de contratar.

No entanto, quanto ao primeiro pedido formulado, terá o mesmo de improceder, considerando que os contratos são celebrados ao abrigo do princípio da liberdade contratual, nos termos do art.º 405º do Código Civil, pelo que não se pode impor à 2ª Requerida a contratação de serviços com o Requerente. Por outro lado, não ficou demonstrado que o comercial que se apresentou na residência do Requerente tivesse vínculo contratual a qualquer



uma das entidades aqui em causa e/ou que atuasse ao abrigo de qualquer comissão que impusesse a obrigação de indemnizar nos termos do art.º 500º do Código Civil.

Neste sentido, o Requerente tem direito à resolução do contrato para os serviços móveis, celebrado de forma abusiva em seu nome, sem qualquer custo.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato para os serviços móveis celebrado em nome do Requerente, junto da Requerida B S.A., sem custos, absolvendo as Requeridas do demais peticionado.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Viana do Castelo, 17 de abril de 2023

O Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)