

## Sentença

\*, residente na \*, apresentou reclamação contra \*com morada na \*, na qual invoca, em suma, que:

- a) *“É cliente da requerida há vários anos – conta C\*\*\*\*”*
- b) *“No dia 10.03.2020 a Requerente foi à loja \*\*\*, sita na loja do cidadão em Braga para tratar duma situação relativo pagamento duma factura”.*
- c) *“Foi-lhe dito que teria que assinar uns documentos para esse efeito e a requerente confiou e assinou”.*
- d) *“Agora percebeu que lhe deram a assinar um novo contrato nesse mesmo dia”.*
- e) *“E percebeu porque entretanto quis mudar de operadora e foi-lhe dito que estava vinculada a duas operadora, o eu nem percebeu ou lhe foi dito Disseram que estava a assinar um documento para redução de 200 euros na fatura”.*
- f) *“A requerente foi enganada na requerida e pretende que o contrato seja resolvido sem penalização”.*

Concluiu a Reclamante a sua reclamação com o pedido de que seja resolvido o contrato com a \*\*\* sem penalização.

Com a sua reclamação, a requerente juntou aos autos o documento de fls 3 e 4, intitulado “Documento de confirmação de compra” e datado de 10/03/2020 e, no decorrer do julgamento, juntou factura emitida e que lhe havia sido enviada pela Reclamada no mês de Fevereiro, relativa a serviço que lhe havia prestado.

Notificada a Reclamada para se pronunciar quanto ao objecto da reclamação, esta, em 27/07/2020, respondeu, via e-mail, a este tribunal arbitral (conf. fls 6 do processo), dizendo que:

- a) *“ao ter assinado o formulário de adesão, com respectiva cópia de documento de identificação, a Cliente comprometeu-se a permanecer com os serviços activos durante 24 meses”.*

- b) *“Tratando-se de uma adesão presencial em loja, os clientes têm a oportunidade de, com toda a informação necessária, escolher o serviço pretendido, pelo que não se aplica o direito de livre resolução previsto para contratos celebrados á distancia.”*
- c) *“Neste sentido, a \* reserva-se o direito de cobrar o valor referente ao incumprimento contratual”.*

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do regulamento do CIAB (Tribunal Arbitral de Consumo), da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do n.º 5, do art. 10, daquele regulamento CIAB.

A Reclamada apresentou contestação, onde alega o seguinte:

- a) *“a Requerente no dia 10 de março de 2020, celebrou um novo contrato de comunicações eletrónicas com a Requerida, através da subscrição do pacote \*\*\*3i 100Megas PM”, tarifário esse que contempla o serviço de televisão, internet e o serviço de voz fixa conforme resulta do doc. n.º 1 que se junta com a presente contestação”.*
- b) *“De acordo com o "documento de confirmação de compra", o qual assinado, conhecido, aceite e devidamente subscrito pela Requerente, a mesma declara conhecer e aceitar as condições de preço, pagamento e duração do contrato, bem como as consequências do seu incumprimento”.*
- c) *“Resulta ainda expressamente referido da página 1 do contrato, que o período de fidelização corresponde a 24 meses, conforme doc. 1”.*
- d) *“De acordo com o disposto na alínea m) do n.º 1 do artigo 3º da Lei das Comunicações Eletrónicas, " Fidelização" é o período durante o qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições acordadas e a sua existência depende da atribuição de qualquer vantagem ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais”.*
- e) *“A indicação do período de fidelização está perfeitamente 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 ativação do contrato, no valor de € 75,00, ofertas promocionais no valor de € 50,39, bem como um desconto total de mensalidades de € 180,00, tudo conforme doc. 1”.*
- f) *“Ora, os serviços foram devidamente prestados em conformidade pela Requerida à Requerente”.*

- g) *“Cumpre esclarecer e realçar que, ao longo da vigência da relação contratual estabelecida entre as partes não foi reportada qualquer avaria, nem existe registo de qualquer reclamação relativa aos serviços prestados”.*
- h) *“Em conformidade com todo o exposto, impugna-se, por não corresponder à verdade o alegado pelo Requerente quando afirma: "2 - (...) foi à loja \*\*\* sita na loja do cidadão em Braga para tratar duma situação relativa ao pagamento duma fatura*
- 3- *Foi-lhe dito que teria que assinar uns documentos para esse efeito e a requerente confiou e assinou”.*
- i) *“Ora, resulta indubitável do doc. 1 junto aos autos e da assinatura aposta no mesmo que a Requerente tinha conhecimento e aceitou a alteração contratual que estava a efetuar e conseqüentemente o novo contrato a que estava a aderir, o qual era inclusivamente mais benéfico para a Requerente por apresentar uma mensalidade inferior”.*
- j) *“Face ao exposto, não existe nenhuma justa causa de resolução, não podendo também a aqui Requerida ser responsável pelo facto de a Requerente ter assumido vínculos contratuais com outras operadoras, a que a \* é alheia”.*
- k) *“Pois, em face das condições contratuais estabelecidas aquando da celebração do presente contrato, bem sabia a Requerente do período de fidelização a que estava vinculada, não podendo em caso algum ignorar tal facto”.*
- l) *“Deste modo, é evidente o conhecimento do referido período de fidelização que decorre da assinatura do contrato, conforme doc. “.*
- m) *“Assim e face a todo o exposto, reitera-se que não se vislumbra qualquer justa causa de resolução”.*
- n) *“Ora, atendendo a que se encontrava a decorrer o período mínimo de permanência acordado de 24 meses, - o qual era do perfeito conhecimento do Requerente -, a desativação durante tal período tornou legitimamente exigível o pagamento dos encargos devidos pela cessação antecipada do contrato”,*
- o) *“O que se encontra igualmente previsto na cláusula 14 das condições gerais do serviço, as quais o Requerente declarou ter recebido - e que se juntam na íntegra como doc. 2:*

*"Em caso de resolução do Contrato pela \* no decurso do prazo fixado nos termos da cláusula 4.1 [a qual estabelece que "O Contrato ficará sujeito a um prazo mínimo de duração inicial coincidente com o período de fidelização indicado nas Condições Específicas ou no Formulário e cuja existência, no caso do Cliente consumidor, depende da atribuição de qualquer vantagem identificada e quantificada associada à subsídio de equipamentos, terminais, à instalação, ativação do serviço, ofertas, descontos ou a outras condições promocionais"] com fundamento no incumprimento do Cliente, bem como no caso de cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do Cliente, este ficará obrigado a pagar à \*uma compensação calculada nos termos indicados no Formulário ou nas*

*Condições Específicas, sem prejuízo do direito a eventuais valores vencidos e juros moratórios."*

p) *"Por outro lado, a cláusula 8.5. das condições específicas de televisão, juntas como doc. 2*

*"Ocorrendo a suspensão e a resolução do Contrato, a \* pode exigir o pagamento dos encargos pela cessação antecipada do Contrato durante o período de fidelização, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação, ativação do serviço, ofertas, descontos ou a outras condições promocionais. A resolução do contrato não terá efeitos retroativos, pelo que não prejudicará o direito da \*\*\* ao recebimento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento em que a resolução produz efeitos"*

q) *"Pelo que é exigível o valor a título de encargos devidos pela cessação antecipada do contrato, o qual, de acordo com as condições gerais e específicas do serviço contratado e das normas previstas na Lei das Comunicações Eletrónicas, é calculado com base no valor total de benefícios atribuídos ao cliente, na proporção do tempo que falta cumprir do período de fidelização"*

r) *"Assim, cumpre referir que deverá ser considerado o valor de € 191,25 a título de encargos pela cessação antecipada do contrato"*

s) *"Em face de todo o exposto, e atendendo à ausência de articulado, impugna-se tudo o que estiver em contradição com a presente oposição considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omissivo"*

A reclamada juntou aos autos com a sua contestação dois documentos. Um que corresponde ao documento que havia já sido inicialmente junto pela Reclamante e outro intitulado "condições gerais para prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos".

Reclamante e Reclamada não indicaram prova testemunhal.

Todos estes documentos foram apresentados à contra-parte com vista a, querendo, exercer o direito ao contraditório.

Iniciado o julgamento, não foi possível tentar conciliar as partes pois a Reclamada, conforme já havia indicado no processo, não compareceu nem se fez representar.

Assim, **cumpre decidir:**

O tribunal é competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciária e são legítimas.  
Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:**

1. A Reclamante é cliente da requerida há vários anos – conta C\*\*\*.
2. No dia 10.03.2020 a Requerente dirigiu-se à loja da Reclamada, sita na loja do cidadão, em Braga para proceder ao pagamento de uma factura no valor de 34,85€.
3. Nessas circunstâncias de tempo e lugar, foi-lhe perguntado por uma pessoa do sexo feminino que aí se lhe apresentou como sendo funcionária da Reclamada nessa loja a prestar trabalho de atendimento ao público se pretendia ter uma redução no custo do serviço que lhe era prestado.
4. A Reclamada disse que pretendia tal redução, mas que não pretendia celebrar qualquer novo contrato.
5. Ainda nessas circunstâncias de tempo e lugar, foi, então, dito à Reclamante por aquela pessoa do sexo feminino acima mencionada no item “3” destes factos provados que não teria que celebrar qualquer novo contrato, tendo apenas que assinar um documento a formalizar tal pedido.
6. A Reclamante, confiou nisso que a referida pessoa indicada em “3” destes factos provados lhe disse – o que consta do item anterior – e assinou tal documento supra referido em “5”, que por aquela lhe foi, então, nesse momento, apresentado.
7. O documento referido nos anteriores itens “5” e “6” não foi lido pela Reclamante.
8. O documento referido nos anteriores itens “5” e “6” apresentado à Reclamante era, apenas, composto de uma única folha, a qual corresponde à parte que consta da folha 4 dos autos, do documento aí junto a fls. 3 e 4 pela Reclamante com a sua reclamação inicial.
9. Ainda nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em “3” e “5” destes factos provados e acto contínuo à referida aposição por parte da Reclamante da sua assinatura, a referida pessoa indicada em “3” destes factos provados anexou o referido folha assinada pela Reclamante a uma outra que corresponde à folha à fls 3 dos autos, dobou-as, meteu-as num envelope, e entregou tudo nesse estado à reclamante.
10. A reclamante acreditou que o que constaria das referidas folhas colocadas dentro do envelope (uma delas a que por sai havia sido assinada)

correspondia aquilo que aquela pessoa referida em 3 dos factos provados lhe havia dito e que consta do supra referido item “5”, não abriu o referido envelope para ler o que constava das referidas folhas lá colocadas e, guardo-o.

11. A Reclamante só se apercebeu que havia celebrado um novo contrato com a reclamada quando, mais tarde (em data que não se recorda) pretendeu por termo ao serviço que lhe era prestado pela Reclamada e contratar a sua prestação com uma nova operadora, esta a informou que, relativamente ao contrato celebrado com a reclamada, ainda estava a decorrer o período de fidelização.
12. Nunca foi entregue à reclamante o constante do documento intitulado “condições gerais para prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos”, junto pela reclamada aos autos com a sua contestação.

**Factos não provados, com relevância para a decisão da causa:**

- A. Que nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em “2” dos factos provados a Reclamada, ou alguém em seu nome, alguma vez tivesse comunicado e/ou informado a Reclamante que ao assinar o documento de folhas 3 e 4 dos autos estaria a celebrar um novo contrato com a Reclamada, nomeadamente um contrato de comunicações electrónicas, através da subscrição do pacote “\*”, tarifário esse que contempla o serviço de televisão, internet e o serviço de voz fixa.
- B. Que nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em “2” dos factos provados a Reclamada, ou alguém em seu nome, alguma vez tivesse comunicado e/ou informado a Reclamante quais as condições ou cláusulas propostas para o novo contrato a celebrar, nomeadamente se este ficaria ou não sujeito a algum prazo de fidelização e qual a sua duração.
- C. Que nas circunstâncias de tempo e lugar referidas em “2” dos factos provados ou posteriormente a Reclamada, ou alguém em seu nome, tivesse entregue à Reclamante o teor do documento intitulado “condições gerais para prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos”, junto pela Reclamada aos autos com a sua contestação.
- D. Que a Reclamante ao assinar o “documento de confirmação de compra”, soubesse que estava a celebrar um contrato, conhecesse as suas condições e termos e as tivesse aceite.
- E. Que antes ou depois da assinatura do supra referido documento indicado em

“5”, “6” e “8” dos factos provados tivesse ocorrido qualquer acção por parte da Reclamada, ou de alguém em seu nome, de a instalação e activação do contrato.

- F. Que os serviços foram devidamente prestados em conformidade pela Reclamada à Reclamante.

### **Fundamentação da matéria de facto:**

Decisivo para a prova dos factos acima dados como provados e, consequentemente, para a formação da convicção do julgador foram, desde logo, os documentos juntos aos autos e as declarações da Reclamante que, ao ser questionada pelo tribunal acerca dos factos dos autos, referiu, de forma espontânea, que, no dia 10/03/2020, havia se deslocado à loja da Reclamada, sita na “loja do Cidadão”, em Braga, para pagar uma factura relativa aos serviços que a Reclamada lhe havia prestado; que, uma vez aí, na loja da Reclamada, ao ser atendida por uma funcionaria da reclamada, que aí trabalhava, esta lhe perguntou se queria ter uma redução do preço na factura, passando a pagar menos pelos serviços que lhe eram prestados, ao que a reclamante respondeu que sim, pretendia pagar menos pelos serviços prestados, mas que não pretendia celebrar qualquer contrato, tendo, então, a referida funcionária que aí prestava serviço dito à reclamante que não estava a dizer para ela celebrar um novo contrato.

Referiu, ainda, a Reclamante, a instância do Tribunal que, de seguida a esta conversa, a referida funcionaria pegou numa folha escrita (*“era uma única folha escrita!”*, ressaltou a Reclamante) apresentou-lha e pediu-lhe que a assinasse.

Mostrado que foi pelo tribunal à Reclamante a folha 4 dos autos e questionada sobre se havia sido aquela folha que lhe havia sido apresentada e se a assinatura aí aposta era sua, esta afirmou peremptoriamente que sim.

Referiu ainda a Reclamante ao tribunal que, quando lhe foi apresentada a referida folha para assinar, disse, novamente, que não queria celebrar contratos (*“Não quero fazer contratos,!”*, referiu a Reclamante, reproduzindo ao tribunal o que havia dito à referida funcionaria da Reclamada) , tendo a referida funcionaria lhe dito, novamente, que não era um novo contrato, mas um documento a dizer que ela (Reclamante) queria pagar menos (*“É para verem [referindo-se à Reclamada] que a Sr.ª quer pagar menos!”*, referiu, citando o que a mencionada funcionaria lhe havia, então, dito).

Mais disse a Reclamante que, de seguida a ter assinado a mencionada folha, a referida funcionaria, pegou nela, foi para dentro e voltou, de seguida, com ela e outra na mão, colocou tudo num envelope que lhe entregou (*“dobrou e colocou tudo,*

*assim, num envelope [exemplificando, espontaneamente, com gestos manuais o modo como a mencionada funcionaria havia agido] e entregou-me”).*

Questionada a reclamante sobre se, naquele dia 10/03/2020, quando assinou o referido documento, lhe havia sido dito que teria que celebrar um novo contrato ou que iria celebrar um novo contrato, referiu que não.

Disse ainda a Reclamante que só recentemente, quando o seu filho lhe pediu para trocar de operador, pretendendo mudar para a \*e, é que descobriu que, afinal, naquele dia 10/03/2020, havia celebrado um novo contrato com a Reclamada.

Questionada sobre se aceitaria celebrar o referido contrato se tal celebração lhe tivesse sido pedida, referiu que não, que por 3€ não celebrava contrato e que tinha dito isto à dita funcionaria que a atendeu.

Questionada a reclamante sobre se, nessa ocasião, lhe havia sido dito teria que permanecer vinculada à Reclamada e durante quanto tempo, referiu que não!

Questionada a reclamante sobre se, nessa ocasião, lhe havia sido entregue e/ou explicado o documento junto pela Reclamada aos autos com a contestação e intitulado “condições gerais para prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos”, referiu que o mesmo nunca lhe foi entregue nem explicado o seu teor.

Quanto à matéria de facto não provada essa falta de prova, resulta, quer do facto de se terem provado os factos que acima são dados como provados, quer do facto de nenhuma prova ter sido produzido em sentido de demonstrar tais factos não provados, sendo que tal prova caberia à Reclamada fazer e esta, não só não a fez, como dos documentar por si junta nada resulta no sentido de demonstrar tais factos.

### **De Direito:**

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”, sendo que, nos termos do n.º 2 do citado art. 2º, “consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos”.



Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica de consumo que tem por objecto a prestação de um serviço público essencial – serviço comunicações electrónicas –, nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, a qual se traduz num contrato bilateral, sinalagmático, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço – a pagar pela Reclamante, se obrigou a prestar a esta um serviço – serviço comunicações electrónicas.

Relação jurídica que tem por base um alegado contrato (que a Reclamada alega ter validamente celebrado com a Reclamante e esta, por sua vez, alega não ter querido celebrar, que apenas assinou porque “foi enganada”) elaborado com recurso a cláusulas contratuais gerais.

Nos termos do art. 1, n.º 1, do Dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro, que rege em sede desta matéria, são cláusulas contratuais gerais as “elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respectivamente, a subscrever ou aceitar”. Já segundo Oliveira Ascensão<sup>1</sup>, cláusulas contratuais gerais (ou condições gerais dos contratos, como refere no texto) são “cláusulas predispostas unilateralmente para uma generalidade de pessoas, que não têm possibilidade de discutir o seu conteúdo”.

Ora, prevê este diploma, no seu art. 5º, n.º 1, que “as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las” e o n.º 2, deste preceito legal, que “a comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência”.

Já o n.º 3, do mesmo preceito estatui que “o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”.

Por sua vez, estatui o art. 6º, n.º 1, deste mesmo preceito legal que “o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com

---

<sup>1</sup> In Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil, acessível no endereço electrónico: <http://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/Ascensao-Jose-Oliveira-CLAUSULASCONTRATUAIS-GERAIS-CLAUSULAS-ABUSIVAS-E-O-NOVO-CODIGO-CIVIL.pdf>

as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”.

Já na esteira do art. 8º, deste mesmo diploma legal é dito que  
*“Consideram-se excluídas dos contratos singulares:*

*a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º;*

*b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo;*

*c) As cláusulas que, pelo contexto em que surjam, pela epígrafe que as precede ou pela sua apresentação gráfica, passem despercebidas a um contratante normal, colocado na posição do contratante real”;*

Assim, em face do exposto e descendo ao caso dos autos, impendia sobre a Reclamada (entidade que recorreu a cláusulas contratuais gerais no contrato que propôs à reclamante com vista a esta a ele aderir) o ónus da prova de que comunicou e informou à Reclamante as cláusulas constantes do contrato.

Na esteira do Acórdão do TRC, de 14/10/2008, proferido no proc. N.º 1589/07.9Yxlbs.c1, acessível na internet em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt), *“Com as exigências alusivas à “comunicação” o legislador pretendeu salvaguardar, em primeira linha, uma correcta e eficiente transmissão dos termos do contrato, sendo a obrigação de informação dirigida à percepção do seu conteúdo, por parte do aderente.*

*Para ter-se por alcançado tal desiderato não basta a constatação da existência de CCG no contrato celebrado, e que o aderente após a sua assinatura no texto que formaliza esse contrato.”*

Mas não basta só comunicar as cláusulas, dar a conhecer a sua existência ao consumidor. É necessário, também, por força daquele art. 6º, n.º 1, que o contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais informe o consumidor dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique.

Não basta ler, dar a conhecer o contrato ao consumidor, é preciso, mais que isso. É preciso esclarecer o consumidor acerca do seu conteúdo.

O consumidor tem que ficar ciente de que está a celebrar um contrato e qual o seu teor. Tem que estar ciente daquilo a que tem direito e daquilo a que fica obrigado.

Não é o consumidor que tem que, por sua iniciativa, se informar. É antes o agente económico, quem propõe as cláusulas, que as tem que informar. É quem conhece o contrato que o tem que o explicar.

No caso dos autos, cabia pois à reclamada demonstrar que havia cumprido com o seu dever de comunicação e informação das cláusulas do contrato que propôs à Reclamante e cuja validade pretende ver reconhecida.

Contudo, a Reclamada, nenhuma prova logrou fazer nesse sentido. E não é por juntar aos autos dois documentos (um, denominado “condições gerais para prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos” e, outro, denominado "documento de confirmação de compra", contendo a assinatura da reclamante) e ter alegado o que alegou na sua contestação, nomeadamente que (art. 3) “a *Requerente no dia 10 de março de 2020, celebrou um novo contrato de comunicações eletrónicas com a Requerida, através da subscrição do pacote\*\*\*3i 100Megas PM*”, *tarifário esse que contempla o serviço de televisão, internet e o serviço de voz fixa conforme resulta do doc. n.º 1 que se junta com a presente contestação*” e que (art. 4) “*De acordo com o "documento de confirmação de compra", o qual assinado, conhecido, aceite e devidamente subscrito pela Requerente, a mesma declara conhecer e aceitar as condições de preço, pagamento e duração do contrato, bem como as consequências do seu incumprimento*”, que tais documentos e alegação, por si, logram demonstrar que tivessem sido comunicadas e/ou informadas as cláusulas contratuais gerais do contrato, bem como que a Reclamante soubesse que, ao apor a sua assinatura no documento denominado "documento de confirmação de compra", estava a celebrar um contrato e quais as suas condições ou termos.

Por tudo que acima fica dito, é pois manifestou que a Reclamada não procedeu à comunicação e ou informação à reclamante de qualquer das clausulas contratuais relativas ao contrato em causa nos autos.

Pelo que, nos termos do referido art. 8º, considerando-se “*excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º e “b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo*”.

Ora, sendo todas as cláusulas consideradas excluídas, o contrato, a não ser inexistente, é, pelo menos, nos termos do art. 9º, n.º 1, do referido Dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro, nulo, por existir uma indeterminação insuprível de aspectos essenciais do contrato.

Por outro lado, com base no depoimento prestado pela Reclamante nos autos e na ausência de qualquer outro meio de prova que o ponha em causa, ficou demonstrado que a Reclamante, nas condições de tempo e lugar referidas no processo, foi sempre peremptória em manifestar a sua recusa quanto a celebração de um novo contrato, tendo-lhe, então, sido dito, em face de tal recusa, que a aposição, por si, da sua assinatura, na folha que aí lhe foi apresentado (parte apenas do documentos de fls 3 e 4 dos autos), não consubstanciava qualquer celebração de um contrato, sendo apenas um acto com vista a formalizar o seu pedido de redução de preço a pagar pelos serviços que lhe eram prestados. Justificação esta que levou a

Reclamante a assinar o sobredito documento que lhe foi apresentado, convencida que estava de que, ao fazê-lo, não celebrava qualquer contrato.

Ora, prevê o art. 246, do Cod. Civ. que a declaração de vontade “não produz qualquer efeito, se o declarante não tiver a consciência de fazer uma declaração negocial”.

Em face do que ficou provado nos autos, ficou demonstrado que a Reclamante, ao assinar tal documento não tinha consciência de estar a emitir uma declaração negocial tendente à celebração de um contrato e que a Reclamada sabia que a Reclamante, ao assinar o documento que lhe foi apresentado para assinar, estava convencida de que não estaria a celebrar qualquer contrato, mas sim a formalizar um pedido de redução do preço dos serviços que pela Reclamada lhe eram prestados, pelo que, também nos termos daquele art. 246 do Cod. Civ., o contrato é nulo, desta feita, por falta de vontade da Reclamante em o celebrar. Nulidade que, em qualquer dos casos, é, também, de conhecimento officioso pelo tribunal, nos termos do art. 286 do C.Civ.

Sendo nulo o contrato, prevê a lei (art. 289, n.º 1, do Cod. Civ.) que a declaração de nulidade têm efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente”.

Ora, se por parte da Reclamada seria possível a restituição dos valores que lhe foram pagos, já por parte da Reclamante, pela própria natureza do serviço que lhe foi prestado, não é possível a sua restituição, pelo que por um principio de equidade e para não se gerar uma situação de enriquecimento sem causa, não se determina a restituição do já prestado entre as partes, devendo a Reclamada fazer seu os valores já recebidos da Reclamante, como compensação, a título de enriquecimento sem causa, pelo uso dos serviços que já lhe prestou.

#### **Decisão:**

Nestes termos, decide-se:

a) Declarar nulo o contrato em causa nos autos, celebrado entre Reclamante e Reclamada, devendo a Reclamada, por impossibilidade da Reclamante lhe restituir o serviço dela já recebido, fazer seu os valores já recebidos da Reclamante, como compensação, a título de enriquecimento sem causa, pelo uso dos serviços que já lhe prestou;

b) Absolver, em consequência da nulidade declarada, a Reclamante do pagamento à Reclamada de qualquer montante a título de Pagamento de encargos devidos por cessação antecipada de contrato.

Sem custas.

Notifique-se.

**Resumo:**

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica de consumo que tem por objecto mediato a prestação de um serviço público essencial – serviço comunicações electrónicas –, nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, a qual se traduz num contrato bilateral, sinalagmático, segundo o qual, a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço – a pagar pela Reclamante, se obrigou a prestar a esta um serviço – serviço comunicações electrónicas.

A referida relação jurídica tem por base um contrato elaborado com recurso a cláusulas contratuais gerais.

Nos termos do art. 1, n.º 1, do Dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro, são cláusulas contratuais gerais as “elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respectivamente, a subscrever ou aceitar”.

Prevê este diploma, no seu art. 5º, n.º 1, que “as cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”.

Por sua vez, estatui o art. 6º, n.º 1, deste mesmo preceito legal, que “o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”.

Não basta só comunicar as cláusulas, dar a conhecer a sua existência ao consumidor. É necessário, que o contraente que a este tipo de cláusulas recorra informe o consumidor dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique.

O consumidor tem que ficar ciente de que está a celebrar um contrato e qual o seu teor. Tem que estar ciente daquilo a que tem direito e daquilo a que fica obrigado.

Na esteira do n.º 3, daquele art. 5º, “o ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais”.

Impendia, pois, sobre a Reclamada (entidade que recorreu a clausulas contratuais gerais no contrato que propôs à Reclamante com vista a esta a ele aderir) o ónus da prova de que comunicou à Reclamante as cláusulas constantes do contrato.

A Reclamada, nenhuma prova logrou fazer nesse sentido. E não é por juntar aos autos dois documentos (um, denominado “condições gerais para prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos” e, outro, denominado "documento de confirmação de compra", contendo a assinatura da reclamante) e ter alegado o que alegou na sua contestação que tais documentos e alegação, por si, logram demonstrar que tivessem sido comunicadas e/ou informadas as cláusulas contratuais gerais do contrato, bem como que a Reclamante soubesse que, ao apor a sua assinatura no documento denominado "documento de confirmação de compra", estava a celebrar um contrato e quais as suas condições ou termos.

Assim, considerando-se, nos termos do art. 8º, do referido Dec. Lei 446/85, “*excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º e “b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo*”, sendo todas as cláusulas consideradas excluídas, o contrato, a não ser inexistente, é, pelo menos, nos termos do art. 9º, n.º 1, do referido Dec. Lei 446/85, de 25 de Outubro, nulo, por existir uma indeterminação insuprível de aspectos essenciais do contrato.

Por outro lado, ficou demonstrado nos autos que a Reclamante, ao assinar o documento que lhe foi apresentado para que assinasse, não tinha consciência de estar a emitir uma declaração negocial tendente à celebração de um contrato e que a Reclamada sabia que a Reclamante, ao assinar tal documento, estava convencida de que não estaria a celebrar qualquer contrato.

Deste modo, também nos termos daquele art. 246º do Cod. Civ., o contrato é nulo, desta feita, por falta de vontade da Reclamante em o celebrar.

Nulidade que, em qualquer dos casos, é, de conhecimento officioso pelo tribunal, nos termos do art. 286 do C.Civ.

Sendo nulo o contrato, prevê a lei (art. 289, n.º 1, do Cod. Civ.) que a declaração de nulidade 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, se por parte da Reclamada seria possível a restituição dos valores que lhe foram pagos, já por parte da Reclamante, pela própria natureza do serviço que lhe foi prestado, não é possível a sua restituição, pelo que por um principio de equidade e para não se gerar uma situação de enriquecimento sem causa, não se determina a restituição do já prestado entre as partes, devendo, por isso, a Reclamada fazer seu os valores já recebidos da Reclamante, como compensação, a título de enriquecimento sem causa, pelo uso dos serviços que já lhe prestou, e a Reclamante, em consequência da referida nulidade declarada, ser absolvida do pagamento à Reclamada de qualquer montante a título de pagamento de encargos devidos por cessação antecipada de contrato.



Braga, 29/10/2020.

O Árbitro

*Marcelino António Abreu*

---

(Marcelino António Abreu)