

Processo n.º 487/2020

Requerente: *

Requerida: *

1. Relatório

1.1. No requerimento inicial, o requerente começou por alegar que, prestes a terminar o vínculo contratual que mantinha com a requerida, ligou para a linha de apoio a clientes da entidade demandada, com o propósito de negociar o preço do serviço de comunicações eletrónicas que aquela, até então, lhe prestava, bem como a redução dos serviços contratados, sendo seu interesse permanecer, apenas, com acesso ao serviço de telemóvel. No encalço do que antecede, mais aduziu que foi proposto pela aqui demandada manter apenas o número de telemóvel associado ao serviço até então prestado, pelo preço de € 8,99/mês (oito euros e noventa e nove cêntimos por mês), IVA incluído, deixando de ter acesso aos serviços de televisão e de telefone fixo. Acrescentou que, quando rececionou a primeira fatura posterior ao contacto telefónico mantido com a requerida, verificou que o valor da mensalidade nele liquidada era de € 24,00 (vinte e quatro euros) e não os € 8,99 (oito euros e noventa e nove cêntimos) acordados, o que voltou a verificar-se por altura da emissão da segunda fatura posterior àquele contacto telefónico. Salientando que as quantias objeto de cada uma das faturas referidas não foram pagas até ao momento em que a requerida retificou o valor das mesmas para a mensalidade acordada, aduziu, ainda, que também as terceira e quarta faturas posteriores ao contacto telefónico foram emitidas com o mesmo valor de €24,00/cada, pelo que voltou a contactar a linha de apoio da requerida, solicitando que fosse operado o devido acerto, todavia, nesta ocasião, o operador que o atendeu disse que o valor de € 24,00 (vinte e quatro euros) que estava a ser cobrado incluía o serviço de televisão, não sendo possível celebrar um contrato que tivesse apenas por objeto o serviço de telemóvel, motivo pelo qual o colega que interveio na conclusão do acordo manteve o serviço de

televisão na faturação. Alegou, por último, que, em face do que antecede, decidiu rescindir contrato com a requerida, a qual, agora, reclama o pagamento da quantia de € 409,52 (quatrocentos e nove euros e cinquenta e dois cêntimos). Concluindo que a resolução do contrato foi motivada por incumprimento imputável à requerida, consistente na modificação unilateral do valor da mensalidade acordada (para um montante superior em cerca de €16,00), pede que o Tribunal julgue a ação procedente, declarando resolvido o contrato celebrado com a requerida.

1.2. A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que, no dia 06.06.2017, o requerente aderiu a um pacote de serviços de televisão, *internet* e telefone fixos, através da subscrição do tarifário designado por * (001), os quais foram instalados na morada do requerente, sita na *, tendo sido atribuído o n.º de conta de serviço C***. Mais aduziu que, a solicitação do requerente, na data de 17.05.2019, foi efetuada uma alteração ao tarifário subscrito, mormente através da subscrição do tarifário *, bem sabendo o requerente que o novo tarifário contratado previa a disponibilização dos serviços de televisão e de voz móvel, contrariamente à sua narrativa fáctica. Acrescentou que, a fim de peticionar o pagamento da contraprestação devida pelos serviços prestados, emitiu um conjunto de faturas, que identificou e juntou, não liquidadas pelo requerente, que totalizam a quantia de € 409,52 (quatrocentos e nove euros e cinquenta e dois cêntimos). Aduziu, ainda, que, em face do não pagamento das quantias objeto das faturas que discriminou, em 27.12.2019, intentou procedimento de injunção que, sob o n.º ***1YIPRT, correu termos pelo Balcão Nacional de Injunções e no qual, em 13.01.2020, o requerente foi notificado para apresentar oposição, o que não fez, porquanto, em 13.02.2020, foi aposta fórmula executória ao requerimento injuntivo, dispondo, agora, a requerida do competente título executivo para propor ação com vista à cobrança coerciva da quantia de que o aqui demandante é devedor, que ascende a € 589,77 (quinhentos e oitenta e nove euros e setenta e sete cêntimos). Alegou, por

último, que os serviços prestados entre julho e novembro de 2019 tiveram consumos associados aos serviços fixos e móveis, razão pelo qual não poderá proceder a narrativa do requerente no que concerne à sua intenção de apenas pretender a disponibilização de um serviço de voz móvel. Concluindo que, ao contrário do que sustenta o requerente, a responsabilidade pela rescisão do contrato não pode ser assacada à requerida, na estrita medida em que a mesma apenas foi ao encontro do pretendido pelo requerente aquando do contacto efetuado em 17.05.2019, sendo os valores faturados devidos pelos consumos efetuados, nos termos do disposto no artigo 406.º do Código Civil, ou, ainda que a narrativa do demandante merecesse acolhimento, sempre se teria de concordar que teria havido um enriquecimento sem causa, tal como previsto nos artigos 473.º e seguintes do Código Civil, pede que o Tribunal julgue a ação improcedente, absolvendo a requerida do pedido.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito de, unilateralmente, pôr termo ao contrato celebrado com a requerida, sem qualquer custo ou encargo.

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a contestação, há uma questão substantiva nuclear a resolver: a questão de saber se se verificam os pressupostos de que depende o direito de o requerente fazer cessar unilateralmente o contrato, com fundamento em incumprimento da requerida.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

- a) A requerida tem como objeto social a implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações eletrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas;
- b) Em 05.06.2017, requerente e requerida celebraram contrato para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços referentes ao pacote “*”, nomeadamente televisão (93 canais, inclui canais “TVCine”) – ao qual estava associado o aluguer do equipamento BOX 1.0 HD – telefone fixo (com chamadas ilimitadas) – ao qual estava associado o equipamento telefone sem fios – e telemóvel (1 cartão móvel incluído, com 500 minutos em chamadas), na residência do demandante, sita na *, contra o pagamento, pelo primeiro à segunda, de mensalidade no valor de €44,99 (quarenta e quatro euros e noventa e nove cêntimos) e obrigação de manutenção do contrato por um período mínimo de 24 meses, como contrapartida da subsidiação da instalação e ativação dos serviços e ofertas promocionais, tendo sido atribuído o número de conta de serviço S*** – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 50-51 dos autos;
- c) Em 17.05.2019, um senhor de nome *, em nome e por conta do requerente, contactou telefonicamente a requerida, e reclamou do facto de não ter sido executado alegado pedido de desativação dos serviços de televisão e telefone fixo associados à conta de serviço S*** (com manutenção do serviço de telemóvel, com 500 minutos em chamadas, pelo preço de cerca de € 11,00/mês), formulado no final de março de 2019, pela mesma via de contacto telefónico (mas do qual a requerida declarou não ter registo em sistema informático) e, com isso, o demandante continuar a receber faturas emitidas nos

termos previstos no acordo alcançado em 05.06.2017, tendo a reclamada assumido o compromisso de emitir nota de crédito no montante de € 53,71 (cinquenta e três euros e setenta e um cêntimos), supostamente correspondente à quantia objeto de fatura com data de vencimento em 04.05.2019 – facto que se julga provado com base na gravação áudio junta aos autos pela requerida, em cumprimento do despacho proferido em sede de audiência arbitral realizada em 21.08.2020 (minutos 00:18 a 03:05, 08:43 a 09:34, 12:56 a 14:18 e 20:25 a 20:41);

- d) No mesmo contacto telefónico, o senhor de nome *, em nome e por conta do requerente, declarou aceitar alteração ao tarifário subscrito (pelo demandante), com a adesão ao pacote “*”, que compreendia a prestação pela requerida dos serviços de televisão (20 canais + “Iris Online”) – ao qual estava associado o aluguer do equipamento BOX HD (no valor de € 3,70, com oferta das duas primeiras mensalidades) – e de telemóvel (com 800 minutos em chamadas), constituindo “serviços extra pacote” uma subscrição de canais codificados (vulgo “canais *premium*”), no valor de € 25,00 (vinte e cinco euros) – com oferta de três mensalidades – e o serviço de telefone fixo (associado ao número 258942082, com chamadas ilimitadas), contra o pagamento pelo requerente de mensalidade no valor de € 20,99 (vinte euros e noventa e nove cêntimos) e obrigação de manutenção do contrato por um período mínimo de 24 meses, como contrapartida da subsídio da instalação e ativação dos serviços e ofertas promocionais – facto que se julga provado com base na gravação áudio junta aos autos pela requerida, em cumprimento do despacho proferido em sede de audiência arbitral realizada em 21.08.2020 (minutos 04:00 a 04:26, 04:38 a 05:13, 07:52 a 08:42, 14:20 a 14:27 e 20:43 a 21:20) e no documento junto a fls. 52-53 dos autos;

- e) Em 11.07.2019, a requerida emitiu a fatura n.º FT ***, relativa ao período de faturação de julho de 2019, com o valor total de € 26,91 (vinte e seis euros e noventa e um cêntimos), o qual se desdobra nas quantias de € 20,99 (vinte euros e noventa e nove cêntimos) a título de mensalidade pacote “*”, € 2,98 (dois euros e noventa e oito cêntimos), a título de “*” (já com desconto de € 0,72), € 0,47 (quarenta e sete cêntimos), a título de “consumos adicionais” do serviço de telefone, e € 2,46 (dois euros e quarenta e seis cêntimos), a título de “consumos adicionais” do serviço de telemóvel – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 1 com a contestação da requerida;
- f) Em 12.08.2019, a requerida emitiu a fatura n.º FT ***, relativa ao período de faturação de agosto de 2019, com o valor total de € 34,72 (trinta e quatro euros e setenta e dois cêntimos), o qual se desdobra nas quantias de € 20,99 (vinte euros e noventa e nove cêntimos) a título de mensalidade pacote “*”, € 3,70 (três euros e setenta cêntimos), a título de “Aluguer Box HD”, € 1,38 (um euro e trinta e oito cêntimos), a título de “consumos adicionais” do serviço de telefone, € 6,15 (seis euros e quinze cêntimos), a título de “consumos adicionais” do serviço de telemóvel, e € 2,50 (dois euros e cinquenta cêntimos), a título de atraso no pagamento da fatura FT *** – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 34-37 dos autos;
- g) Em 12.09.2019, a requerida emitiu a fatura n.º FT ***, relativa ao período de faturação de setembro de 2019, com o valor total de € 33,70 (trinta e três euros e setenta cêntimos), o qual se desdobra nas quantias de € 20,99 (vinte euros e noventa e nove cêntimos) a título de mensalidade pacote “*”, € 3,70 (três euros e setenta cêntimos), a título de “Aluguer Box HD”, € 0,36 (trinta e seis cêntimos), a título de “consumos adicionais” do serviço de telefone, € 6,15 (seis euros e quinze cêntimos), a título de “consumos adicionais” do serviço de

telemóvel, e € 2,50 (dois euros e cinquenta cêntimos), a título de atraso no pagamento da fatura FT *** – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 3 com a contestação;

- h) Em 11.10.2019, a requerida emitiu a fatura n.º FT ***, relativa ao período de faturação de outubro de 2019, com o valor total de € 5,43 (cinco euros e quarenta e três cêntimos), o qual se desdobra nas quantias de € 0,51 (cinquenta e um cêntimos) a título de “consumos adicionais” do serviço de telefone, e de € 4,92 (quatro euros e noventa e dois cêntimos), a título de “consumos adicionais” do serviço de telemóvel – facto que se julga provado com base no documento junto sob Doc. 4 com a contestação;
- i) Em 12.11.2019, por força de declaração de resolução do contrato comunicada pelo requerente à requerida, em data e por meio não concretamente apurados, a demandada emitiu a fatura n.º FT ***, relativa ao período de faturação de novembro de 2019, com o valor total de € 308,76 (trezentos e oito euros e setenta e seis cêntimos), a título de “incumprimento [do] período mínimo [do] contrato” – facto que se julga provado com base no documento junto a fls. 31-32 dos autos;
- j) Em 27.12.2019, a requerida instaurou injunção contra o requerente, que correu termos pelo Balcão Nacional de Injunções sob o n.º ***/19.1YIPRT, pedindo o pagamento pelo demandante das quantias objeto das faturas descritas sob alíneas e) a i), relativas à conta serviço n.º S841352931, que perfazem o valor total de €409,52 (quatrocentos e nove euros e cinquenta e dois cêntimos), acrescidas de juros vencidos, no valor de € 3,75 (três euros e setenta e cinco cêntimos), além de indemnização pelos encargos associados à cobrança da dívida, no valor de € 100,00 (cem euros) e da taxa de justiça pela mesma paga, no valor de € 76,50 (setenta e seis euros e cinquenta cêntimos) – facto que se julga provado com base no

mesmo documento junto a fls. 7-8 dos autos e sob Doc. 6 com a contestação;

- k) Em 13.01.2020, o requerente foi notificado, mediante o envio de carta simples endereçada para o domicílio convencionado referido em b), do requerimento injuntivo, para, em 15 (quinze) dias, pagar à requerida as quantias peticionadas, acrescidas da taxa de justiça pela mesma paga, ou para deduzir oposição à injunção – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto a fls. 9 e 28 dos autos;
- l) Em 13.02.2020, o secretário de justiça apôs fórmula executória ao requerimento injuntivo que despoletou o procedimento referido em j) – facto que se julga provado com base no mesmo documento junto a fls. 10 e 33 dos autos.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos factos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes e excluindo-se aqueles que são meramente conclusivos, julga-se não provado que:

- a) Prestes a terminar o vínculo contratual que mantinha com a requerida, o requerente ligou para a linha de apoio a clientes da entidade demandada, com o propósito de negociar o preço do serviço de comunicações eletrónicas que aquela, até então, lhe prestava, bem como a redução dos serviços contratados, sendo seu interesse permanecer, apenas, com acesso ao serviço de telemóvel, pelo que foi proposto pela requerida manter apenas o número de telemóvel associado ao serviço até então prestado, pelo preço de €8,99/mês (oito euros e noventa e nove cêntimos por mês), IVA incluído, deixando de ter acesso aos serviços de televisão e de telefone fixo;

- b) Quando recebeu a primeira fatura emitida pela requerida posterior ao contacto telefónico com a mesma mantido, o requerente verificou que o valor da mensalidade nele liquidada era de € 24,00 (vinte e quatro euros) e não os € 8,99 (oito euros e noventa e nove cêntimos) acordados, o que voltou a verificar-se por altura da emissão da segunda fatura posterior àquele contacto telefónico;
- c) A requerida retificou o valor da primeira e segunda faturas emitidas posteriormente ao contacto telefónico mantido com o requerente para a mensalidade acordada;
- d) Após a emissão das terceira e quarta faturas posteriores ao contacto telefónico mantido com a requerida, o requerente voltou a contactar a linha de apoio da demandada, solicitando que fosse operado o devido acerto, todavia, nessa ocasião, o operador que o atendeu disse que o valor de € 24,00 (vinte e quatro euros) que estava a ser cobrado incluía o serviço de televisão, não sendo possível celebrar um contrato que tivesse apenas por objeto o serviço de telemóvel, motivo pelo qual o colega que interveio na conclusão do acordo manteve o serviço de televisão na faturação.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos

4.1.1. e 4.1.2. desta sentença

Considerando que requerente e requerida não marcaram presença na audiência arbitral realizada em 21.08.2020, nos termos do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes e à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão que integra o elenco de factos julgados provados, com a indicação dos concretos meios de prova que levaram à fixação de tal matéria de facto, pela

sua particular relevância no contexto da presente lide, importa, ainda, concretizar a motivação que presidiu às decisões em matéria de facto sob alíneas a) a d) do ponto 4.1.2. desta sentença, o que se fará de seguida.

Assim, no que tange à decisão sob alínea a) do elenco de factos julgados não provados, considerando o conjunto das provas atendíveis produzidas nestes autos (conforme determinado pelo artigo 413.º do CPC) e observando a regra de distribuição do ónus da prova consagrada no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil e o critério de julgamento plasmado no artigo 414.º do Código de Processo Civil, cremos que inexistem elementos instrutórios que permitam a este Tribunal formar uma convicção suficientemente segura no sentido da verosimilhança da asserção de facto alegada pelo requerente. Na verdade, compulsados os autos, a respeito do suposto contacto para a linha de apoio a clientes da requerida a que se refere a decisão que ora fundamentamos, só discernimos uma única referência em todo o acervo probatório – constante, esta, da gravação áudio junta pela requerida –, da responsabilidade do senhor de nome Miguel, agindo em nome e por conta do requerente. Na chamada telefónica a que respeita a gravação áudio disponível nos autos, o senhor de nome Miguel reclamou do facto de não ter sido executado alegado pedido de desativação dos serviços de televisão e telefone fixo associados à conta de serviço S*** (com manutenção do serviço de telemóvel, com 500 minutos em chamadas, pelo preço de cerca de € 11,00/mês – e não de €8,99/mês, IVA já incluído, como alegado na reclamação), formulado no final de março de 2020, pela mesma via de contacto telefónico; em resposta, a aqui demandada, através do operador de *call center*, transmitiu ao representante do requerente que não dispunha de informação em sistema informático sobre pedido de desativação de serviços, o qual, em todo o caso, sempre dependeria do envio de missiva em que manifestasse tal intenção e de agendamento de data para desligamento dos serviços, além de poder importar o pagamento de encargos, em virtude de ainda faltarem três meses para se completar o período de fidelização convencionado, sugerindo que tal resultava do clausulado a que o demandante aderiu (cf. minutos 00:18 a 03:50 da gravação áudio junta aos

autos pela requerida, em cumprimento de despacho proferido em sede de audiência arbitral realizada em 21.08.2020)¹.

¹ Em relação ao contrato que ligou as partes em juízo, a faculdade de “denúncia contratual” encontrava-se regulada nas cláusulas 8.12. a 8.15. das “Condições Específicas do Serviço de Televisão” e nas cláusulas 3.9. a 3.12. das “Condições Específicas do Serviço de Voz Fixa”, determinado as mesmas, em termos essencialmente idênticos, que o pedido de denúncia deveria conter os elementos de identificação do cliente, do serviço ou contrato que se pretende cessar e apresentar-se devidamente assinado por aquele, de acordo com o documento de identificação (cuja cópia deveria ser junta) ou por um seu representante com poderes para o efeito (caso em que, para além do documento de identificação, deveria ser feita a competente prova dos poderes de representação), podendo ser comunicado à requerida por via postal, nas lojas físicas daquela ou através do formulário de denúncia disponível na área reservada do cliente, acessível no sítio da *internet* da demandada e nas suas lojas físicas; tratando-se de pedido de cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do cliente, mais se postula nas cláusulas acima identificadas que a pretensão deve, ainda, ser fundamentada, sob pena de pagamento de 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. Já na versão vigente da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 49/2020, de 4 de agosto (doravante “LCE”), dispõe o atual artigo 48.º, n.º 10 (correspondente ao artigo 48.º, n.º 5, antes da alteração introduzida pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho) que “[s]em prejuízo da existência de períodos de fidelização, iniciais ou posteriores, nos termos da presente lei, as empresas não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador de serviço por parte do assinante, cabendo a fiscalização das mesmas à ARN”. Todavia, verificando-se que, não obstante aquele preceito legal, os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas «(...) fazem depender a cessação dos contratos da realização de procedimentos complexos, desproporcionados e onerosos e da apresentação de documentos que não têm paralelo com os que antes foram exigidos para a contratação (...)», dessa forma criando «(...) entraves injustificados que dificultam e atrasam o processo de mobilidade (...)» dos utilizadores finais (consumidores), por Deliberação de 9 de março de 2012, o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (designação que anteriormente tomava a atual Autoridade Nacional de Comunicações – ANACOM), adotou “Decisão sobre os Procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público” e, por via dela, definiu o que considera serem os procedimentos formais de cessação de contratos admissíveis, à luz do que estabelece o atual n.º 10 do artigo 48.º da LCE. A Decisão do ICP-ANACOM apenas regula o exercício dos direitos de denúncia (sobre cujos pressupostos e âmbito de aplicação é completamente omissa) e de resolução, nela nada se dispondo acerca de outros mecanismos de cessação unilateral do contrato por parte do utente dos serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente a revogação (artigo 1170.º do Código Civil aplicável *ex vi* artigo 1156.º do Código Civil). Admitindo-se, ainda assim, a aplicabilidade do regime relativo à figura da denúncia, plasmado na Decisão, ao exercício do direito de revogação, resulta do ponto 2. daquela Decisão que a declaração de revogação não está imperativamente sujeita à exigência de redução a escrito (embora a observância, voluntária, de tal formalidade ofereça maior segurança e certeza jurídica quanto à existência da declaração), podendo ser externada, verbalmente, junto de atendimento presencial do prestador de serviços de comunicações eletrónicas (quando existente) ou de atendimento

Em todo o caso, a verdade é que, em 17.05.2019, por via da chamada telefónica cuja gravação foi remetida aos autos pela requerida, as partes acordaram uma alteração ao pacote subscrito, com a adesão ao tarifário “NOS2s_Light_Móvel 800min/SMS”, que compreendia os serviços de televisão (20 canais + “Iris Online”) – ao qual estava associado o aluguer do equipamento BOX HD (no valor de € 3,70, com oferta das duas primeiras mensalidades) – e de telemóvel (com 800 minutos em chamadas), constituindo “serviços extra pacote” uma subscrição de canais codificados, vulgo “canais *premium*”, no valor de € 25,00 (vinte e cinco euros) – com oferta de três mensalidades – e o serviço de telefone fixo (associado ao número ***, com chamadas ilimitadas), contra o pagamento de mensalidade no valor de € 20,99 (vinte euros e noventa e nove cêntimos) e obrigação de manutenção do contrato por um período mínimo de 24 meses, como contrapartida da subsídio da instalação e ativação dos serviços e ofertas promocionais – cf. alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*. De notar que, em momento antecedente à conclusão do acordo por via do contacto telefónico, a requerida informou (o representante do) o requerente do valor da mensalidade, das características essenciais dos serviços contratados, da possibilidade de exercer o direito de livre resolução do contrato (*rectius*, direito de arrependimento), da existência e duração do período de fidelização e da concessão da oferta das duas primeiras mensalidades relativas ao aluguer do equipamento BOX HD, devidamente quantificada – cf. minutos 07:52 a 08:42 da gravação áudio junta aos autos pela requerida, em cumprimento de despacho proferido em sede de audiência arbitral realizada em 21.08.2020.

Por conseguinte, é falha de sentido a alegação do requerente segundo a qual a faturação relativa aos meses de junho e julho (que corresponderá à terceira e quarta faturas a que se refere o demandante no seu requerimento

telefónico, desde que dotado com um sistema de validação de utilizador, dependendo, em todo o caso, a sua validade e eficácia da apresentação dos documentos que forem “estritamente necessários para a confirmação da identificação do assinante” (ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante), caso o prestador não tenha já em sua posse tais elementos.

inicial, considerando que o contacto telefónico a que alude na reclamação terá tido lugar em março de 2019) deveria refletir a suposta mensalidade acordada de € 8,99 (oito euros e noventa e nove cêntimos). E também nenhuma prova foi produzida nestes autos acerca do alegado contacto telefónico mantido com a requerida na sequência da receção daquelas terceira e quarta faturas, sendo certo que, conforme gravação áudio remetida pela requerida, em 17.05.2019, foi dito ao representante do requerente, pelo operador de *call center*, que era possível desativar os serviços de televisão e de telefone fixo, mantendo, tão-só, o serviço de telemóvel, tendo inclusive apresentado, a pedido do senhor Miguel, dois tarifários disponíveis: um tarifário com a mensalidade de valor mais reduzido, concretamente, € 6,90 (seis euros e noventa cêntimos), com 100 minutos em chamadas; e um tarifário com a mensalidade de € 11,99 (onze euros e noventa e nove cêntimos), com 500 minutos em chamadas – tudo cf. minutos 01:38 a 02:50 da gravação áudio junta aos autos pela requerida, em cumprimento de despacho proferido em sede de audiência arbitral realizada em 21.08.2020. Por via disto, julgou-se não provada a asserção alegada pelo requerente sob alínea d) do ponto 4.1.2. *supra*.

Já no que concerne às decisões em matéria de facto sob alíneas b) e c) do mesmo ponto 4.1.2. acima, cumpre notar que, mesmo depois de notificado para o efeito por despacho proferido em audiência arbitral, o requerente não juntou aos autos as faturas e notas de crédito, alegadamente emitidas pela requerida, a que se refere no terceiro parágrafo da descrição dos factos do seu requerimento inicial, bem como comprovativos dos alegados pagamentos de quantias no valor de € 8,99 (oito euros e noventa e nove cêntimos). De resto, como resulta da decisão sob alínea c) do elenco de factos julgados provados, em relação a fatura com data de vencimento em 04.05.2019 (que será, por certo, a fatura relativa ao período de abril de 2019, como se extrai do exame e análise das faturas emitidas pela requerida e disponíveis nos autos), a requerida assumiu o compromisso de emitir uma nota de crédito de valor equivalente ao dessa fatura – supostamente, € 53,71 (cinquenta e três euros e setenta e um cêntimos) –, verificando-se, ainda, na fatura n.º FT ***, relativa ao período de

julho de 2019, que, antes da emissão de tal documento, existiam “dívidas anteriores” no valor de € 138,34 (centro e trinta e oito euros e trinta e quatro cêntimos), as quais foram saldadas com “pagamentos” (efetuados em 27.06.2019 e 02.07.2019) que se cifraram no valor total de € 35,70 (trinta e cinco euros e setenta cêntimos) e com a emissão de duas “notas de crédito” com o valor total de € 102,64 (cento e dois euros e sessenta e quatro cêntimos). Ora, admitindo, mais uma vez, que o suposto acordo para desativação dos serviços de televisão e telefone fixo associados à conta de serviço S***, com manutenção do serviço de telemóvel (com 500 minutos em chamadas), pelo preço de € 8,99/mês, foi alcançado no final do mês de março de 2019 (como referido pelo representante do requerente na gravação áudio junta aos autos), não se vê como compatibilizar a narrativa apresentada pelo requerente com os elementos fáticos que atrás se colocaram em evidência.

Por último, não tendo o requerente carreado para os presentes autos comprovativo(s) de levantamento/entrega dos equipamentos associados aos serviços que, alegadamente, a requerida deixou de prestar, na sequência da alteração contratual que descreve na reclamação – apesar de também ter sido notificado para o efeito por despacho proferido em audiência arbitral –, uma derradeira consideração se impõe para assinalar que, na chamada telefónica cuja gravação áudio se encontra disponível nestes autos, o representante do requerente afirmou que, então, o telefone se encontrava ligado à rede telefónica fixa (cf. minutos 00:46 a 00:48) e, bem assim, fazer notar que, nas faturas emitidas pela requerida e relativas aos períodos de julho a outubro de 2019, se encontram liquidados “consumos adicionais” atinentes ao serviço de telefone.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicável ao contrato celebrado entre o requerente e a requerida e sua submissão ao modelo do contrato de adesão

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio, cumpre ao Tribunal aquilatar da verificação dos pressupostos constitutivos do direito de fazer cessar unilateralmente o contrato celebrado com a requerida de que o requerente se arroga titular.

Em bom rigor, tendo já havido lugar à emissão de declaração resolutiva antes da propositura da presente ação arbitral – cf. alínea i) do ponto 4.1.1. *supra* –, o requerente pretende a declaração jurisdicional da sua legitimidade (isto é, da existência dos fundamentos que a permitem) e do facto da sua ocorrência, com a consequente eficácia extintiva (anterior à própria ação).

Porém, antes de nos pronunciarmos concretamente sobre a questão a dirimir, importa caracterizar a natureza e regime jurídico aplicável ao vínculo negocial celebrado entre requerente e requerida.

Assim, atendendo à matéria de facto julgada provada sob alíneas a) e b) do ponto 4.1.1. desta sentença, resulta que entre requerente e requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente televisão, telefone fixo e telemóvel, na habitação do demandante.

Trata-se, portanto, de um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154.º do Código Civil, de modalidade inominada, nos termos do qual a requerida obrigou-se a proporcionar ao requerente o resultado da sua atividade empresarial, concretamente o fornecimento permanente dos serviços de televisão, telefone fixo e telemóvel, encontrando-se o demandante adstrito à contraprestação, de execução periódica, consistente no pagamento de uma mensalidade previamente convencionada, sem prejuízo de outros valores devidos, designadamente, pela realização de consumos adicionais, não compreendidos no “pacote” contratado, ou pela subscrição de canais codificados (vulgo, canais *premium*).

Ademais, o objeto do contrato integra-se na categoria dos serviços de interesse geral abrangidos pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais (“LSPE”²) – o “serviço de comunicações eletrónicas” (artigo 1.º, n.º 2, alínea d) da LSPE) –, entendido como o “serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)”³, sendo que, para efeitos daquele diploma legal, considera-se *utente* “(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo” (artigo 1º, n.º 3 da LSPE) e, por outro lado, considera-se *prestador dos serviços públicos essenciais* “(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os quais, o serviço de comunicações eletrónicas], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão” (artigo 1.º, n.º 4 da LSPE).

No caso em apreciação, o requerente e a requerida são, assim, de qualificar, respetivamente, como utente e prestadora de serviços públicos essenciais, o que importa, em particular, para a demandada, a vinculação ao cumprimento de obrigações de serviço público, imanentes à **essencialidade** dos serviços de interesse económico geral em causa na relação contratual jurídico-privada celebrada com o demandante, nomeadamente o dever de assegurar a **continuidade** do fornecimento dos serviços, proporcionando ao consumidor a sua utilização, sem interrupções, de acordo com elevados padrões de qualidade, seja sob o ponto de vista da fiabilidade do serviço, seja sob o ponto de vista do grau de satisfação e de proteção dos interesses do utente, salvo caso fortuito ou de força maior e, claro, a hipótese de incumprimento da obrigação principal de pagamento do preço devido pelos

² Aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26 de julho, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho.

³ Artigo 3.º, alínea ff) da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 49/2020, de 4 de agosto.

serviços prestados por parte do utente, mas, aqui, desde que a suspensão tenha sido precedida da observância da **obrigação de envio de pré-aviso adequado** (artigos 5.º e 7.º da LSPE e artigos 39.º, n.º 3, alínea a) e 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro).

Acresce que, na situação vertente, o contrato para prestação do serviço público essencial foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (o requerente), logo constitui contrato de prestação de serviços de consumo, sendo, portanto, fonte de relação jurídica de consumo, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra sujeito às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)⁴.

De resto, cumpre ainda sublinhar que **o contrato que liga as partes desta demanda, mormente quanto às condições gerais e especiais, foi concluído através da técnica das cláusulas contratuais gerais**, pré-elaboradas pela requerida (predisponente), com vista à sua utilização generalizada numa pluralidade de contratos a celebrar, e aceites pelo requerente (aderente), o qual não teve a possibilidade de as negociar, limitando-se a aceitá-las, ou, pelo menos, cujo conteúdo não pode influenciar, pelo que se encontra sujeito ao regime jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais, instituído pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (doravante “RJCCG”), com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro (cf. artigo 1.º, n.ºs 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro), nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas procedimentais e materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua

⁴ Lei n.º 24/96, de 31 de julho, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto.

admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual.

Quando está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais – como se verifica no caso *sub judice* –, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua **aceitação** (artigo 4.º do RJCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos **deveres de comunicação e informação**, estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º do RJCCG.

Impõe-se, assim, às organizações utilizadoras de cláusulas contratuais gerais, o cumprimento de deveres destinados a mitigar a desigualdade estrutural entre as partes dos contratos de adesão, e, em geral, a observância dos deveres pré-contratuais de lealdade, conselho, correção, assistência e cooperação, decorrentes do artigo 227.º do Código Civil⁵.

Quanto ao **dever de comunicação**, determina o artigo 5.º, n.º 1 do RJCCG que “[a]s cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”, mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma 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 efetivo por quem use de comum diligência”, impendendo o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3).

Já no que concerne ao **dever de informação**, o artigo 6.º do RJCCG dispõe, no seu n.º 1, que “[o] contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”, devendo aquele que utiliza cláusulas contratuais gerais ainda prestar “todos os esclarecimentos razoáveis solicitados” (n.º 2).

⁵ Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14.04.2015, proferido no Processo n.º 294/2002.E1.S1, Relator: Maria Clara Sottomayor, disponível em <http://www.dgsi.pt/>.

A inobservância de tais deveres pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º do RJCCG, com a **exclusão** (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º [alínea a)] e das cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo [alínea b)].

Exige-se, em suma, como se assevera de modo particularmente elucidativo no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, prolatado no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis, disponível em <http://www.dgsi.pt/>, que o predisponente dê cumprimento aos “deveres pré-contratuais de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente” ao contrato e, para tanto, que “este [o aderente] tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação”.

Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente (artigo 5.º, n.º 3 do RJCCG), sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências legais imperativas que se acabaram de enunciar e descrever, tal encargo probatório não se considera cumprido, sem mais, com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.

Porém, sem prejuízo da inelutável vinculação do predisponente aos deveres que o oneram, também o aderente, em obséquio ao princípio exponencial de todo o convívio social – o princípio da boa-fé –, com projeção, nomeadamente, na fase de formação do contrato (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil), não pode demitir-se do dever de diligência a que se encontra adstrito e adotar uma postura passiva na promoção do efetivo conhecimento e obtenção de informação acerca do conteúdo das cláusulas (contratuais gerais) que integram o programa contratual, antes devendo adotar um

comportamento pró-ativo, pedindo os necessários esclarecimentos ao predisponente.

E, claro, também importa sublinhar que, ao contrário do princípio civilizacional que se acaba de enunciar, os deveres de informação e comunicação que impendem sobre o proponente conhecem matizes, isto é, não se pautam sempre pela mesma bitola, independentemente da pessoa do aderente. Como decorre do já citado n.º 2 do artigo 6.º do RJCCG, o legislador adota um critério em abstrato, estabelecendo como padrão de exigência a **“possibilidade do conhecimento completo e efetivo das cláusulas por quem use de comum diligência”**⁶, todavia, a intensidade e grau de exigência no cumprimento de tais deveres deve, naturalmente, variar em função da relevância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas e do nível de instrução do aderente.

Last but not the least, em face do facto julgado provado sob alínea d) do ponto 4.1.1. *supra*, verifica-se que a alteração contratual datada de 17.05.2019 foi negociada e concluída *sem qualquer relação de imediação física e simultânea das partes contratantes*, através de uma plataforma de negociação especialmente predisposta para o comércio à distância – o *call-center* da requerida⁷ –, o que nos remete para o regime jurídico consagrado no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro⁸, isto porque, para efeitos deste diploma, considera-se:

- **«Contrato celebrado à distância»**, um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização

⁶ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas contratuais gerais: Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro*, Coimbra, Almedina, 1986, p. 25.

⁷ JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2019, pp. 170-176.

⁸ Que aprovou o Regime Jurídico dos Contratos de Consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 78/2018, de 15 de outubro. Transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho.

exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração [artigo 3.º, alínea f)];

- «**Consumidor**», a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional [artigo 3.º, alínea c)];

- «**Fornecedor de bens ou prestador de serviços**», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta [artigo 3.º, alínea i)]; e

- «**Técnica de comunicação à distância**», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes [artigo 3.º, alínea m)], designadamente telefone.

4.2.2. Do direito do requerente à resolução do contrato com base em incumprimento da requerida

Posto tudo o que antecede, cumpre, agora, ao Tribunal verificar se assiste ao requerente o direito de resolver o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, com base em incumprimento da requerida.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios: *i) princípio da pontualidade*, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o *ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos*, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanação daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos

contraentes, encontra-se configurada uma situação de **não cumprimento da prestação devida** que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

- a) **quanto à causa**, o não cumprimento pode proceder de **facto não imputável ao devedor** (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em **facto imputável ao devedor**, sendo que apenas neste último caso se pode falar, *summo rigore*, em falta de cumprimento do devedor;
- b) **quanto ao efeito**, podemos distinguir três modalidades: a **impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo**, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a **mora**, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o **cumprimento defeituoso**, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos [da figura do cumprimento defeituoso] (chamada na doutrina alemã “violação contratual positiva”), afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas”, valorando a sua autonomia para os “danos que [o] credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de

⁹ PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Cumprimento Defeituoso. Em especial na Compra e Venda e na Empreitada*, Coleção Teses, Coimbra, Almedina, 2001, pp. 129-157.

conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»¹⁰.

Não pode olvidar-se, ainda, que é hoje indiscutível a ideia segundo a qual a obrigação é uma realidade complexa, constituindo, nas palavras de ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, um “sistema” que “unifica unitariamente” as diversas prestações que a consubstanciam, pelo que o seu cumprimento vai para além da mera execução dos *deveres principais ou primários de prestação* que integram o núcleo da relação obrigacional considerada, compreendendo, de igual modo, os *deveres secundários de prestação* e os *deveres acessórios ou deveres laterais de conduta*¹¹.

Mais concretizadamente e seguindo de perto o ensinamento do Ilustre Professor de Lisboa, os **deveres secundários de prestação** podem ter origem no próprio contrato ou derivar supletivamente da lei e têm como finalidade a total e correta realização da prestação principal, estando ao serviço dela e complementando-a, pelo que revestem de natureza instrumental e visam “afeiçoar, no sentido pretendido, o interesse do credor”, seguindo, via de regra, o regime das prestações principais, donde o seu incumprimento fundamenta o recurso à *exceptio non adimpleti contractus* (artigos 428.º e seguintes do Código Civil) e à execução específica (artigos 827.º e seguintes do Código Civil). Já os **deveres acessórios ou laterais de conduta** decorrem da própria lei (*ex lege*) e visam assegurar o respeito e a concretização dos valores fundamentais do sistema jurídico expressos pela **cláusula geral da boa fé**, sendo habitualmente arrumados numa trilogia de deveres de proteção e tutela (na nomenclatura adotada por HEINRICH STOLL) – deveres de lealdade, deveres de informação e deveres de segurança –, cuja violação apenas pode dar origem à obrigação de indemnizar pelos danos causados ao credor e não a uma ação de cumprimento.

¹⁰ JOSÉ CARLOS BRANDÃO PROENÇA, *Lições de Cumprimento e Não Cumprimento das Obrigações*, Coimbra, Coimbra Editora, 2011, pp. 137-138, com as demais referências doutrinárias aí referidas.

¹¹ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil, VI – Direito das Obrigações*, Coimbra, Almedina, 2012, pp. 477, 489, 496-497.

Escusando-nos a desenvolver aqui um excuro sobre cada uma das modalidades de incumprimento acima identificadas, na medida em que tal labor encerraria um exercício manifestamente despiciendo, e concentrando-nos apenas naquela modalidade que releva na situação em apreço, extrai-se da exposição apresentada pelo requerente na reclamação que, na sua perspetiva, se encontra configurada uma situação de **incumprimento definitivo por facto imputável à aqui demandada, gerador de perda de confiança na contraparte contratual**, consistente na emissão de quatro faturas (duas das quais posteriormente retificadas) por intermédio das quais foi reclamado valor atinente à mensalidade do serviço de comunicações eletrónicas superior em cerca de € 16,00 (dezasseis euros) face ao que havia sido convencionado em sede de alteração contratual.

Preceitua o n.º 1 do artigo 801.º do Código Civil que “[t]ornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é este responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação”, mais consagrando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que “[t]endo a obrigação por fonte um contrato bilateral, o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato (...)”. Por seu turno, sob a epígrafe “Impossibilidade parcial”, postula o n.º 1 do artigo 802.º do Código Civil que “[s]e a prestação se tornar parcialmente impossível, o credor tem a faculdade de resolver o negócio ou de exigir o cumprimento do que for possível, reduzindo neste caso a sua contraprestação, se for devida; em qualquer dos casos o credor mantém o direito à indemnização”, ressalvando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que “[o] credor não pode, todavia, resolver o negócio, se o não cumprimento parcial, atendendo ao seu interesse, tiver escassa importância.”

Em todo o caso, às hipóteses, distintas, que surgem previstas nos artigos 801.º e 802.º do Código Civil, será sempre de aplicar, por força do exercício do direito à resolução do contrato, a disciplina normativa constante dos artigos 432.º a 436.º do Código Civil. Quando a resolução encontra fundamento na lei (e não numa cláusula resolutiva que as partes apõem ao

contrato, por via da qual conferem a uma delas, ou a ambas, o poder – *rectius*, o direito potestativo – de extinguir a relação contratual), geralmente traduz-se num poder vinculado, porquanto, como facilmente se apreende da redação das normas dos artigos 801.º e 802.º do Código Civil, **a parte que invoca o direito a resolver o negócio jurídico tem que alegar e demonstrar justa causa para o exercício de tal prerrogativa.**

Acresce que, embora, em princípio, a resolução goze de eficácia retroativa (*ex tunc*), estando em causa um contrato de execução continuada (ou periódica), a resolução apenas produz efeitos para o futuro (*ex nunc*), salvaguardando-se as prestações já efetuadas pelas partes e, bem assim, em conformidade com o artigo 436.º do Código Civil, a resolução opera por simples declaração (extrajudicial) à contraparte em que se manifeste, de modo inequívoco, a intenção de resolver o contrato, reconhecendo-se a tal declaração eficácia extintiva da relação jurídica.

Destarte, como explicam ANA PERESTRELO DE OLIVEIRA E MADALENA PERESTRELO DE OLIVEIRA, «o incumprimento será considerado “resolutório” caso se verifique uma preterição do programa contratual suscetível de fazer surgir o direito de resolução na esfera do contraente fiel. Está em causa sempre uma perturbação (subjéctiva ou objectiva) do primitivo “programa de cumprimento”»¹², o qual, de acordo com o nosso regime jurídico-civilístico do não cumprimento das obrigações, ocorre em quatro situações:

i) **Devedor gera culposamente a impossibilidade da prestação** (artigo 801.º, n.º 1, e artigo 802.º, n.º 1, ambos do Código Civil);

ii) **Perda do interesse do credor**, seja quando o interesse do credor deixa de ser possível de realizar, pelo decurso de prazo fixado contratualmente como absoluto ou improrrogável, o que faz com que esse interesse deixe de poder ser satisfeito, seja quando o interesse do credor na prestação, perante uma situação concreta de mora no cumprimento da obrigação, objetivamente

¹² ANA PERESTRELO DE OLIVEIRA E MADALENA PERESTRELO DE OLIVEIRA, in *Novo Coronavírus e Crise Contratual – Anotação ao Código Civil*, coord. CATARINA MONTEIRO PIRES, Lisboa, AAFDL Editora, 2020, pp. 115-124, em especial pp. 119-121, de onde se extraem também as citações que seguem.

desapareça (artigo 808.º, n.º 1, 1.ª parte e n.º 2, do Código Civil), porque, de acordo com o critério do “homem médio”, a prestação “perdeu aptidão para satisfazer as necessidades do credor, em virtude da *frustração do seu fim* ou *por este ter sido realizado por via diversa do cumprimento*”, o que deve ser comunicado à parte inadimplente;

iii) **Decurso de prazo admonitório**, razoável, fixado pelo credor, que constitui a última chance para o devedor cumprir, desde que a interpelação seja acompanhada da advertência de que a obrigação se terá por incumprida definitivamente após o decurso do prazo fixado (artigo 808.º, n.º 1, 2.ª parte do Código Civil), podendo o credor, inclusive, na própria interpelação admonitória, determinar que, em caso de inexecução da prestação dentro do prazo razoável, se considera o contrato imediatamente resolvido, assim ficando dispensado da emissão de declaração autónoma de resolução;

iv) **Declaração antecipada de não cumprimento**, quando o devedor declara inequívoca e perentoriamente ao credor que não cumprirá o contrato ou assume comportamento com igual significado, hipótese em que se deve considerar que existe antecipação do vencimento da obrigação, distinguindo em função do momento em que surge a declaração: (i) *nas obrigações puras, se a declaração ocorrer antes da interpelação*, há vencimento antecipado automático, sem interpelação; (ii) *nas obrigações ainda não vencidas com prazo fixado a favor do devedor* existe antecipação do vencimento; e (iii) *nas obrigações com prazo já vencido*, dispensa a interpelação admonitória.

Ressalvam, contudo, as mesmas autoras que «(...) o incumprimento, mesmo quando não possa ser enquadrado nas situações *supra* elencadas, é, por natureza, definitivo quando é gerador de perda de confiança na contraparte. Trata-se de hipóteses em que, pela gravidade e carácter “sintomático” do incumprimento, se torna desrazoável manter o credor adstrito à sua obrigação: existe, neste caso, “justa causa” de resolução. Pertence à essência da quebra de confiança a sua definitividade e conseqüente impossibilidade de ser remediada: uma vez quebrada, não poderá, por definição, ser reposta, tornando inexigível o prolongamento da relação obrigacional». E prosseguem: “[a] justa causa

pode corresponder a qualquer violação do programa contratual desde que atinja o patamar de relevância legal ou contratualmente definido”, pelo que «[i]mporta atender às circunstâncias inobservadas, interpretando-as no contexto do contrato como um todo, identificando o “programa económico” posto em prática pelas partes e os interesses com ele correlacionados», segundo um “critério objetivo que considere a repercussão no equilíbrio das prestações (e não a valoração subjetiva que o contraente pode fazer do seu interesse), donde “[o] incumprimento que gravemente atinja esse programa, desequilibrando o negócio, permite a resolução pelo contraente fiel”, por “*inexigibilidade de manutenção do contrato perante um incumprimento aniquilador do equilíbrio contratual*”, “entendido não como equivalência objetiva e absoluta das prestações, mas como a composição patrimonial configurada pela autonomia negocial das partes”.

Revertendo à situação dos autos, parece-nos que o requerente estriba a sua pretensão resolutória precisamente na última forma de incumprimento definitivo acima enunciada – **inexigibilidade ou perda de confiança** –, pela ocorrência de evento, imputável à requerida (emissão de sucessivas faturas com quantia, relativa à mensalidade, superior, em cerca de dezasseis euros, ao valor convencionado em alteração contratual), que importou uma modificação unilateral do conteúdo do negócio jurídico bilateral, considerando que o mesmo colocou em causa o equilíbrio de interesses (ou a equação económico-financeira) delineada pelo contrato, desfuncionalizando-o.

Sucedede, porém, que, à luz da factualidade adquirida e julgada provada (e não provada) neste processo, não só não resultou demonstrado que as partes alcançaram um acordo para modificação do contrato nos termos apresentados pelo requerente na reclamação – desativação dos serviços de televisão e telefone fixo associados à conta de serviço S***, com manutenção, apenas, do serviço de telemóvel, com 500 minutos em chamadas, pelo preço de € 8,99/mês (oito euros e noventa e nove cêntimos/mês), IVA já incluído –, como ficou evidenciado que, na data de 17.05.2019, depois de devidamente observados os deveres de informação pré-contratual previstos nas normas dos

artigos 4.º, n.º 1 e 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, artigo 48.º, n.ºs 1, 2 e 3 da LCE, dos artigos 3.º e 4.º da LSPE e dos artigos 3.º, alínea d) e 8.º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor, demandante e demandada emitiram declarações convergentes no sentido da alteração do objeto do vínculo negocial, obrigando-se a requerida, de ora em diante, a prestar os serviços de televisão (20 canais + “Iris Online”) e de telemóvel (com 800 minutos em chamadas), incluídos no pacote “*” (constituindo “serviços extra pacote” uma subscrição de canais codificados, no valor de €25,00 (vinte e cinco euros) – com oferta de três mensalidades – e o serviço de telefone fixo, associado ao número 2***, com chamadas ilimitadas), e ficando o requerente adstrito, a partir de então, a oferecer o pagamento de mensalidade no valor de € 20,99 (vinte euros e noventa e nove cêntimos) – acrescida de € 3,70 (três euros e setenta cêntimos) a título de aluguer do equipamento BOX HD (exceto nas duas primeiras mensalidades) –, além da obrigação de manutenção do contrato por um período mínimo de 24 meses, como contrapartida da subsidiação da instalação e ativação dos serviços e ofertas promocionais, o que foi devidamente refletido na faturação produzida pela requerida nos meses subsequentes (e disponível nos autos) – cf. alíneas d) a g) do ponto 4.1.1. *supra*, e alínea a) do ponto 4.1.2. acima.

Soçobrando, assim, o fundamento invocado como causa de pedir, por não resultar demonstrado qualquer incumprimento contratual da requerida, **forçoso é concluir que, por falta de fundamento legal, não assiste ao requerente o direito de resolver o contrato celebrado com a demandada.**

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida do pedido formulado pelo requerente.

Notifique-se.

Braga, 9 de novembro de 2020

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

Resumo:

1. Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios: *i) princípio da pontualidade*, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o *ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos*, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita;
2. Preceitua o n.º 1 do artigo 801.º do Código Civil que “[t]ornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é este

responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação”, mais consagrando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que “[t]endo a obrigação por fonte um contrato bilateral, o credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato (...)”. Por seu turno, sob a epígrafe “Impossibilidade parcial”, postula o n.º 1 do artigo 802.º do Código Civil que “[s]e a prestação se tornar parcialmente impossível, o credor tem a faculdade de resolver o negócio ou de exigir o cumprimento do que for possível, reduzindo neste caso a sua contraprestação, se for devida; em qualquer dos casos o credor mantém o direito à indemnização”, ressalvando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que “[o] credor não pode, todavia, resolver o negócio, se o não cumprimento parcial, atendendo ao seu interesse, tiver escassa importância.”;

3. Em todo o caso, às hipóteses, distintas, que surgem previstas nos artigos 801.º e 802.º do Código Civil, será sempre de aplicar, por força do exercício do direito à resolução do contrato, a disciplina normativa constante dos artigos 432.º a 436.º do Código Civil. Quando a resolução encontra fundamento na lei (e não numa cláusula resolutiva que as partes apõem ao contrato, por via da qual conferem a uma delas, ou a ambas, o poder – *rectius*, o direito potestativo – de extinguir a relação contratual), geralmente traduz-se num poder vinculado, porquanto, como facilmente se apreende da redação das normas dos artigos 801.º e 802.º do Código Civil, a parte que invoca o direito a resolver o negócio jurídico tem que alegar e demonstrar justa causa para o exercício de tal prerrogativa;
4. Acresce que, embora, em princípio, a resolução goze de eficácia retroativa (*ex tunc*), estando em causa um contrato de execução continuada (ou periódica), a resolução apenas produz efeitos para o

futuro (*ex nunc*), salvaguardando-se as prestações já efetuadas pelas partes e, bem assim, em conformidade com o artigo 436.º do Código Civil, a resolução opera por simples declaração (extrajudicial) à contraparte em que se manifeste, de modo inequívoco, a intenção de resolver o contrato, reconhecendo-se a tal declaração eficácia extintiva da relação jurídica;

5. Destarte, como explicam ANA PERESTRELO DE OLIVEIRA E MADALENA PERESTRELO DE OLIVEIRA, «o incumprimento será considerado “resolutório” caso se verifique uma preterição do programa contratual suscetível de fazer surgir o direito de resolução na esfera do contraente fiel. Está em causa sempre uma perturbação (subjéctiva ou objectiva) do primitivo “programa de cumprimento”», o qual, de acordo com o nosso regime jurídico-civilístico do não cumprimento das obrigações, ocorre em quatro situações: *i)* Devedor gera culposamente a impossibilidade da prestação (artigo 801.º, n.º 1, e artigo 802.º, n.º 1, ambos do Código Civil); *ii)* Perda do interesse do credor, seja quando o interesse do credor deixa de ser possível de realizar, pelo decurso de prazo fixado contratualmente como absoluto ou improrrogável, o que faz com que esse interesse deixe de poder ser satisfeito, seja quando o interesse do credor na prestação, perante uma situação concreta de mora no cumprimento da obrigação, objectivamente desapareça (artigo 808.º, n.º 1, 1.ª parte e n.º 2, do Código Civil), porque, de acordo com o critério do “homem médio”, a prestação “perdeu aptidão para satisfazer as necessidades do credor, em virtude da *frustração do seu fim* ou *por este ter sido realizado por via diversa do cumprimento*”, o que deve ser comunicado à parte inadimplente; *iii)* Decurso de prazo admonitório, razoável, fixado pelo credor, que constitui a última chance para o devedor cumprir, desde que a interpelação seja acompanhada da advertência de que a obrigação se

terá por incumprida definitivamente após o decurso do prazo fixado (artigo 808.º, n.º 1, 2.ª parte do Código Civil); *iv*) Declaração antecipada de não cumprimento, quando o devedor declara inequívoca e perentoriamente ao credor que não cumprirá o contrato ou assume comportamento com igual significado, hipótese em que se deve considerar que existe antecipação do vencimento da obrigação – ANA PERESTRELO DE OLIVEIRA E MADALENA PERESTRELO DE OLIVEIRA, in *Novo Coronavírus e Crise Contratual – Anotação ao Código Civil*, coord. CATARINA MONTEIRO PIRES, Lisboa, AAFDL Editora, 2020, pp. 115-124, em especial pp. 119-121;

6. Ressalvam, contudo, as mesmas autoras que «(...) o incumprimento, mesmo quando não possa ser enquadrado nas situações *supra* elencadas, é, por natureza, definitivo quando é gerador de perda de confiança na contraparte. Trata-se de hipóteses em que, pela gravidade e caráter “sintomático” do incumprimento, se torna desrazoável manter o credor adstrito à sua obrigação: existe, neste caso, “justa causa” de resolução. Pertence à essência da quebra de confiança a sua definitividade e conseqüente impossibilidade de ser remediada: uma vez quebrada, não poderá, por definição, ser repostada, tornando inexigível o prolongamento da relação obrigacional». E prosseguem: “[a] justa causa pode corresponder a qualquer violação do programa contratual desde que atinja o patamar de relevância legal ou contratualmente definido”, pelo que «[i]mporta atender às circunstâncias inobservadas, interpretando-as no contexto do contrato como um todo, identificando o “programa económico” posto em prática pelas partes e os interesses com ele correlacionados», segundo um “critério objetivo que considere a repercussão no equilíbrio das prestações (e não a valoração subjetiva que o contraente pode fazer do seu interesse), donde “[o] incumprimento que gravemente atinja esse programa,

desequilibrando o negócio, permite a resolução pelo contraente fiel”, por “*inexigibilidade de manutenção do contrato perante um incumprimento aniquilador do equilíbrio contratual*”, “entendido não como equivalência objetiva e absoluta das prestações, mas como a composição patrimonial configurada pela autonomia negocial das partes”.