

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.
- II. A oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público é objeto de contrato, do qual deve constar, entre outra informação, a duração do contrato, condições de renovação, de suspensão e de cessação do serviço, bem como a existência do direito de livre resolução, quando aplicável, nos termos do DL n.º 24/2014, de 14/02 [art.º 48º, n.º 1) g) e i)].
- III. Em especial quanto à duração do contrato, a informação deve ser clara, perceptível, disponibilizada em suporte duradouro e incluir as seguintes indicações: a) Eventual período de fidelização, c) Eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização.
- IV. O prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.



A) RELATÓRIO

No dia 04/01/2023, o Requerente **A**, residente na *, apresentou reclamação contra a Requerida **B S.A.**, com sede * alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) O requerente e a esposa são estrangeiros e chegaram há pouco tempo a Portugal;
- 2) Foram a uma loja C e celebraram contrato com a requerida para 3 telemóveis;
- 3) Nunca houve nenhum contrato assinado e o que é certo é que o serviço não tinha qualidade, isto é, a rede falhava muito;
- 4) Foi informado de que não tinha fidelização e, por todos os motivos expostos, tentou mudar de operadora;
- 5) Foi confrontado com a recusa da portabilidade, por alegadamente haver uma fidelização;
- 6) Tentaram resolver o contrato, mas não tiveram sucesso, na medida em que seria sempre aplicada uma penalização;
- 7) Desistiram e decidiram continuar com a Requerida;
- 8) Recentemente, teve problemas com a faturação incorreta;
- 9) Pagou como habitual a fatura em outubro e no pagamento de novembro estava-lhe a ser cobrado o valor de outubro novamente;
- 10) Não pagou por não concordar com o valor e seguiu as indicações, enviando os comprovativos para onde lhe indicaram;
- 11) Para sua surpresa acabaram por cortar o serviço, o que lhe causou muitos transtornos;
- 12) Entretanto já tem o serviço de volta, mas tem recebido mensagens com dívidas.

Peticona a resolução do contrato sem a aplicação de nenhuma penalização.

*

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

- 1) Na localidade indicada, existe cobertura teórica outdoor 2G, 3G e 4G, porém, a rede móvel pode ser influenciada por fatores externos, como a estrutura da casa, a grossura das paredes, até o local em que a habitação está inserida;
- 2) Tantos que os serviços móveis funcionam perfeitamente, que a B, tem registos consumos, tanto de chamadas telefónicas realizadas, como de dados móveis;
- 3) Uma vez que o contrato foi celebrado em loja, C, a fidelização pelo período de 24 meses foi comunicada presencialmente atendendo às circunstâncias, com respeito pelos



princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais, conforme contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas;

4) As condições foram também enviadas por email, para o email fornecido pelo próprio cliente, ou seja, *;

5) Em setembro, outubro e dezembro de 2022, os pagamentos por débito direto foram revogados, pela entidade bancária, não sendo possível à B apurar se foram revogados, por falta de fundos, ou por indicação do cliente à entidade bancária;

6) Sempre se pautou por informar o cliente atempadamente da falta de pagamento das mensalidades, quer fosse através de SMS ou de carta;

7) Cumpriu com os deveres de informação, tendo informado atempadamente o cliente da falta de pagamento das faturas mensais e do risco do serviço ser suspenso por falta de pagamento, tanto por via de SMS como por carta;

8) O cliente no dia 13.12.2022, enviou email a solicitar o cancelamento dos serviços, tendo o mesmo, sido agendado 30 dias após a sua receção;

9) Porém o pedido de cancelamento acarreta penalidades, pois o período de fidelização já se encontrava a decorrer desde o dia 26.04.22, conforme indicado pela B, na carta de confirmação do pedido de cancelamento.

*

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

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

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, d) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07).



Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

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

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €615,91 o valor da ação.

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

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Requerente está obrigado a pagar a penalização cobrada pela Requerida.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 26/04/2022, o Requerente deslocou-se a uma loja C em Viana do Castelo e contratou o fornecimento do serviço móvel de 3 cartões;
- 2) Após a contratação, as condições contratuais foram enviadas para o email fornecido pelo Requerente: *;
- 3) Em data não apurada, a Requerida procedeu à suspensão do serviço;
- 4) No dia 13/12/2022 o Requerente enviou comunicação à Requerida a solicitar o cancelamento do serviço por falhas de rede e de faturação;
- 5) A Requerida comunicou que o cancelamento implicaria o pagamento de uma penalização de €615,91.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) A fidelização pelo período de 24 meses foi comunicada presencialmente ao Requerente;



- b) Em setembro, outubro e dezembro de 2022, os pagamentos por débito direto foram revogados, pela entidade bancária;
- c) Na localidade do Requerente existe cobertura teórica outdoor 2G, 3G e 4G;
- d) O serviço funciona perfeitamente, tanto que existem registos de consumos de dados e chamadas;
- e) O Requerente pagou a fatura em outubro e, no pagamento de novembro, foi cobrado o valor de outubro, novamente;
- f) O Requerente enviou os comprovativos de pagamento à Requerida;
- g) O Requerente foi surpreendido com a suspensão do serviço.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Requerente foi dito que se deslocou à loja da C pouco tempo depois de ter chegado do Brasil com a sua família e que solicitou três cartões de telemóvel. Embora não soubesse precisar a data, admitiu que terá sido no dia 26/04/2022, ou seja, na data aposta no contrato junto pela Requerida. Mais referiu que pediu expressamente ao funcionário que o contrato não tivesse fidelização, tendo o funcionário sugerido a contratação dos serviços da Requerida. Referiu que não assinou o contrato, mas que recebeu posteriormente pedidos para confirmar as condições, o que nunca fez. Acrescentou que solicitou cópia do contrato assinado à Requerida, mas que o mesmo nunca lhe foi disponibilizado, precisamente porque não o assinou. Analisado o contrato junto aos autos pela Requerida verifica-se que o mesmo não se encontra assinado pelo Requerente, nem existe qualquer confirmação de aceitação expressa das suas condições, assim como não ficou demonstrado, porque a Requerida não logrou fazê-lo, que as condições do contrato tenham sido comunicadas previamente à contratação. Ficou demonstrado pela fatura juntas aos autos, pelas declarações do Requerente e pelos pagamentos que foram realizados que, de facto, entre as partes foi celebrado um contrato de serviços móveis para três cartões,



mas não ficou demonstrado que o mesmo tenha sido formalizado, nem que as suas condições tenham sido comunicadas antes da contratação, apesar de ter ficado demonstrado que as condições foram enviadas para o endereço de email do Requerente (o qual corresponde ao e-mail facultado por si a este Centro aquando da apresentação da reclamação), comprovado pelo documento junto pela Requerida na contestação, correspondente ao envio do mesmo.

O Requerente juntou a fatura emitida a 02/12/2022 e dois comprovativos de pagamento de 27/10/2022 e 07/12/2022. Quanto ao segundo pagamento, sendo posterior à data de emissão da fatura, naturalmente não poderia estar ali refletido. Quanto ao primeiro, reporta-se a outubro, pelo que, a refletir-se na faturação, constará da fatura emitida em novembro, a qual não foi junta, pelo que se desconhece o que foi ou não cobrado. No entanto, da análise da fatura junta aos autos verifica-se a indicação de revogação dos pagamentos realizados a 23/11/2022 (de €31,36 e €3,08), motivo pelo qual a Requerida, nesta fatura, cobra novamente esse valor, para além de €31,36, perfazendo o montante total em dívida de €65,80, refletido em *saldo anterior*. Não ficou demonstrado que tenha havido revogação dos pagamentos de setembro, outubro e dezembro de 2022, conforme alegado pela Requerida, mas o Requerente também não demonstrou que tenham sido cobrados duas vezes montantes já pagos, tampouco demonstrou que tenha pago todas as faturas cobradas até ao termo do contrato, relativas a prestação de serviços e mensalidades. Também não ficou provado que o Requerente tenha sido surpreendido com a suspensão dos serviços, considerando os avisos de suspensão juntos aos autos, não só pela Requerida, como pelo próprio, sendo que o Requerente não demonstrou que tenha enviado comprovativos de pagamentos nem quais, isto é, se correspondiam aos comprovativos dos valores que a Requerida entendia encontrar-se em falta.

O cancelamento do contrato e a resposta da Requerida ficaram demonstrados pelos docs. 5, 6 e 7 juntos pela Requerida, sendo que o Requerente também juntou a comunicação por si enviada e a resposta remetida pela Requerida.

Quanto à qualidade do serviço, a Requerida limitou-se a alegar que o serviço funciona perfeitamente e que existe cobertura teórica outdoor de 2G, 3G e 4G, mas não o demonstrou. Na verdade, a Requerida juntou apenas três *printscreen* para tentar demonstrar a existência de registos de chamadas e uso de dados móveis, mas desconhece-se a data e período a que se reportam, sendo certo que o Requerente não alegou que o serviço não funcionasse, mas apenas que existiam falhas constantes.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Nos termos do art.º 7º da Lei dos Serviços Públicos, a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, sendo que, ao abrigo do art.º 11, n.º 1, **cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações** e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.

À data da celebração do contrato em causa nos autos encontrava-se, ainda, em vigor a Lei n.º 5/2004, de 10/02¹, que aprovou a LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS, com as subsequentes alterações, a última das quais introduzida pelo DL n.º 49/2020, de 04/08.

Nos termos do seu art.º 39º, n.º 1, alínea b), constituem direitos dos utilizadores dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informação escrita sobre as condições de acesso e utilização do serviço nos termos do artigo 47º, ou seja, *informações adequadas, transparentes, comparáveis e atualizadas sobre os termos e condições habituais em matéria de acesso e utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores, explicitando, detalhadamente, os seus preços e demais encargos, bem como, quando aplicável, os relativos à cessação dos contratos* (art.º 47º, n.º 1). Constituem também direitos dos assinantes aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas (39º, n.º 3).

A oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público **é objeto de contrato, do qual deve constar**, entre outra informação, a **duração do contrato, condições de renovação, de suspensão e de cessação do serviço**, bem como a existência do direito de livre resolução, quando aplicável, nos termos do DL n.º 24/2014, de 14/02 [art.º 48º, n.º 1) g) e i)]. **Em especial quanto à duração do contrato, a informação deve ser clara, perceptível, disponibilizada em suporte duradouro e incluir as seguintes indicações:** a) **Eventual período de fidelização**, cuja existência depende da atribuição de qualquer vantagem ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsídio de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais; c) **Eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização**, por iniciativa do assinante, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsídio de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais (n.º 2). Qualquer suporte duradouro

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



relacionado com a celebração, alteração ou cessação do contrato deve ser conservado durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade [n.º 7, art.º 47º A, n.º 5 a)].

Por sua vez, ao abrigo do art.º 4º do DL n.º 24/2014, de 14/02 (na versão atualizada à data dos factos), antes de o consumidor ficar vinculado a um **contrato celebrado fora do estabelecimento comercial**, o prestador de serviço deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, entre outra, informação sobre o direito à livre resolução do contrato e sobre a duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos. Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação (n.º 8).

Entende-se por contrato celebrado fora do estabelecimento comercial aquele que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual [art.º 3º alínea i)].

Adicionalmente, importa realçar que, sobre a Requerida incide um **dever especial de informação** ao abrigo da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Com efeito, estabelece o n.º 1 do art.º 8 que *o prestador de serviços deve, **tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato**, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; (...) h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos. Nos termos do n.º 5 do referido artigo, **o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.***

O Requerente alegou falhas no serviço, faturação duplicada que não foi corrigida pela Requerida e a inexistência de fidelização associada ao contrato, como fundamentos para a



cessação do contrato. Quanto aos dois primeiros fundamentos, está em causa incumprimento contratual da Requerida, exigindo-se o preenchimento dos pressupostos da responsabilidade civil contratual, nomeadamente, o facto, a ilicitude, a culpa o dano e o nexo de causalidade, sem prejuízo da presunção de culpa que onera a Requerida. Quanto à faturação duplicada, o Requerente não fez qualquer prova. Quanto às falhas do serviço, ainda que a Requerida não tenha demonstrado que prestava o serviço com qualidade, conforme exige a Lei dos Serviços Públicos, o Requerente não demonstrou os restantes pressupostos da responsabilidade civil que fundamentassem o pedido de resolução contratual formulado. O Requerente tampouco alegou que pagou um serviço de que não usufruir plenamente nem peticionou qualquer compensação ou desconto quanto às mensalidades cobradas. Contudo, a Requerida não conseguiu demonstrar que tenha informado o Requerente, previamente à contratação, sobre as condições contratuais aplicáveis, especialmente quanto à existência de um período de fidelização e quanto aos efeitos de uma eventual cessação antecipada do contrato, pelo que o Requerente não está obrigado a pagar a penalização cobrada pela Requerida.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato celebrado entre as partes e inexigível a penalização cobrada pela Requerida, condenando-a a proceder à sua anulação.

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

Notifique.

Viana do Castelo, 13 de abril de 2023

O Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)