

Sumário da sentença:

Nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do art.º 10º do D.L. 24/2014, de 14 de fevereiro, o consumidor tem um prazo de 14 dias para livremente resolver o contrato celebrado à distância. No entanto, nos termos do n.º 2 deste artigo 10.º, conjugado com a alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º deste mesmo Decreto-lei¹, esse prazo de livre resolução é de 12 meses nas situações em que o prestador do serviço não prova ter procedido à entrega do formulário para livre resolução ao consumidor.

_____ // _____

Requerente: **

Requerida: **, S.A.

A- Relatório

O requerente pede o cancelamento, sem qualquer penalização, do contrato que celebrou com a requerida para prestação do serviço de comunicações eletrónicas.

1. O requerente alega os seguintes factos essenciais:

¹ Na redação anterior ao Decreto-lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro, porquanto este apenas entrou em vigor no dia 28 de maio de 2022 (*vide* art. 15.º).



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

- a. Em outubro de 2021, o Requerente fez o pedido de 2 cartões pós-pagos de **;
 - b. Após várias tentativas o requerente recebeu os cartões a 31 de dezembro;
 - c. Segundo foi informado pela requerida, se o requerente não ficasse satisfeito com o serviço tinha 15 dias para o poder cancelar sem custos;
 - d. Os serviços ** não tinham muita cobertura, apanhava muito mal rede, muito má qualidade na rede e, por isso, no dia 12 de janeiro o requerente pediu o cancelamento;
 - e. Em fevereiro o requerente recebeu uma fatura de €443,72 para pagar por ter cancelado o contrato;
2. A requerida, notificada para o efeito, não apresentou contestação.

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito de resolução do contrato para prestação do serviço de comunicações eletrónicas celebrado entre Requerente e Requerida.

C- Da fundamentação de facto

Atendendo às alegações fáticas do requerente e da requerida, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

BRAGA

Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO

Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt

- i. Em dia não concretamente determinado do mês de outubro de 2021, o requerente celebrou, por telefone, um contrato com a requerida para prestação do serviço de comunicações eletrónicas (facto reconhecido pelo requerente na reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral);
 - ii. Em 02 de março de 2022 deu entrada a reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral, no âmbito da qual o requerente peticiona a resolução do contrato.
- b. Com relevância para a decisão da causa não resultou provado que a requerida tivesse procedido à entrega ao requerente do formulário para livre resolução do contrato celebrado. A requerida não apresentou nos autos quaisquer provas de que *a entrega* do referido formulário tenha sido efetuada. Por outro lado, o requerente não apresentou qualquer prova de ter enviado pedido de resolução contratual à requerida em momento anterior à data de entrada da reclamação que origina a constituição do tribunal arbitral.

D- Da fundamentação de Direito

A requerida **, S.A., alegando a celebração de contrato de prestação do serviço de comunicações eletrónicas com o requerente, reclamou a este o pagamento do preço correspondente. Não se conformando com a fatura enviada pela requerida, vem o requerente alegar que havia resolvido o contrato no prazo legalmente estabelecido.

O contrato celebrado com o requerente teve origem em contacto telefónico (não se determinou se esse contacto foi efetuado pela requerida ou pelo requerente,

BRAGA

VIANA DO CASTELO

mas atenta a factualidade dada como provada esse facto não será relevante). Este modo de constituição de relações jurídicas está sujeito a uma regulamentação específica, no âmbito do D.L. 24/2014, de 14 de fevereiro (que aprova o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial).

A celebração dos designados “contratos 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 exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração*” – art.º 3º, al. f)) obedece a um conjunto de regras relacionadas com a necessidade de garantir a clareza e compreensão por parte do consumidor quanto às condições essenciais inerentes à relação jurídica que irá integrar. Nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do art.º 10º do referido Decreto-lei, o requerente tem um prazo de 14 dias para livremente resolver o contrato. No entanto, nos termos do n.º 2 do artigo 10.º, conjugado com a alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º deste mesmo Decreto-lei², esse prazo de livre resolução é de 12 meses nas situações em que o prestador de serviço não entrega do formulário para livre resolução ao consumidor. A *prova de entrega* deste formulário não se basta com a junção aos autos desse mesmo formulário. É necessário que a requerida prove nos autos essa mesma entrega, ou seja, que tal formulário chegou à esfera de conhecimento do consumidor. Tal facto foi dado como não provado e, conseqüentemente, o requerente tinha um prazo de 12 meses para o exercício do seu direito de livre resolução do contrato, o qual cumpriu. Dos

² Na redação anterior ao Decreto-lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro, porquanto este apenas entrou em vigor no dia 28 de maio de 2022 (*vide* art. 15.º).

BRAGA

Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO

Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

factos dados como provados resulta que a requerida tomou conhecimento desse pedido de resolução contratual no âmbito da presente ação arbitral.

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação totalmente procedente, declarando-se resolvido o contrato de comunicações eletrónicas celebrado entre requerente e requerida em outubro de 2021.

Notifique-se.

Braga, 06 de junho de 2022.

O Juiz-árbitro

(César Pires)

BRAGA

Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
TEL 253 617 604
FAX 253 617 605
EMAIL
geral@ciab.pt

VIANA DO CASTELO

Av. Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
TEL 258 809 335
FAX 258 809 389
EMAIL
ciab.viana@cm-viana-castelo.pt