

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.
- II. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.



A) RELATÓRIO

No dia 29/08/2023, o Requerente **A** apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) A 10 de maio de 2023 foi contactado pela Requerida para aderir aos seus serviços;
- 2) No dia 11 de maio recebeu o contrato por e-mail;
- 3) Após refletir um pouco melhor sobre as condições oferecidas, decidiu resolver o contrato;
- 4) Para o efeito, a 12 de maio enviou e-mail a solicitar a desistência;
- 5) Nunca assinou qualquer contrato;
- 6) Posteriormente, recebeu SMS para agendar instalação;
- 7) Volta a reclamar e a informar a Requerida do cancelamento;
- 8) Mais tarde recebe SMS para efetivar a portabilidade;
- 9) Volta a reclamar e a informar a Requerida do cancelamento;
- 10) A Requerida, em mensagem, confirma o cancelamento;
- 11) A 18 de maio fica sem telefone móvel;
- 12) Volta a reclamar e o telefone é reposto a 1 de junho;
- 13) Dias mais tarde, recebe fatura no valor de 14,51€ e posteriormente fatura no valor de 107,70€;
- 14) Paralelamente, recebia SMS constantes a solicitar pagamentos;
- 15) Receoso do que se estava a passar, pagou as duas faturas.

Peticona a devolução do valor pago de €122,21 euros e indemnização de €500,00 relativa a 14 dias sem equipamento móvel.

*

A Requerida não apresentou **Contestação** nos termos do art.º 14º, n.º 5 do Regulamento do CIAB, ou seja, de forma escrita com a antecedência de 48 horas ou oralmente, em audiência, na qual a Requerida não esteve presente nem se fez respeitar.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 29/11/2023, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas. Na sequência da junção de documentos em audiência pelo Requerente, foi a Requerida notificada para, querendo, se pronunciar, no prazo de 10 dias, o que fez, através do requerimento apresentado a 05/12/2023.



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 serviço 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 €622,21 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 tem direito a exigir o reembolso do valor de €122,21 relativo às faturas cobradas pela Requerida quanto ao serviço móvel. Impõe-se, ainda, apreciar e decidir se a Requerida está obrigada a indemnizar o Requerente no valor de €500,00, pelos 14 dias em que ficou sem o serviço.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

1) No dia 10/05/2023, o Requerente foi contactado por telefone por C, comercial, que lhe propôs a contratação de um pacote tv+net+voz e dois telemóveis junto da V.;



- 2) No dia 11/05/2023, o Requerente recebeu um contrato da Requerida, enviado por e-mail pela comercial C, relativo ao serviço móvel associado ao cartão n.º 91* e respetivo pedido de portabilidade;
- 3) No mesmo dia, o Requerente recebeu um contrato da V., enviado pela comercial C, relativo a serviços de tv+net+voz e um cartão móvel;
- 4) No dia 12/05/2023, o Requerente enviou email à comercial C. a manifestar a desistência dos dois contratos;
- 5) No dia 18/05/2023, a Requerida concretizou a portabilidade do número;
- 6) No dia 18/05/2023, o Requerente deixou de ter serviço móvel;
- 7) O Requerente reclamou junto da Requerida;
- 8) O serviço móvel foi repostado no dia 01/06/2023;
- 9) No dia 01/06/2023, a Requerida emitiu uma fatura no valor de €14,51, relativa ao serviço móvel;
- 10) No dia 05/06/2023, o Requerente enviou e-mail à Requerida a comunicar a desistência do contrato;
- 11) No dia 03/07/2023 a Requerida emitiu fatura no valor de €107,70;
- 12) O Requerente pagou as duas faturas.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) No dia 10/05/2023, o Requerente foi contactado pela Requerida;
- b) O Requerente assinou o contrato para o serviço móvel junto da Requerida;
- c) No dia 16/05/2023, o Requerente enviou e-mail à Requerida a comunicar a desistência do contrato;
- d) A Requerida confirmou o cancelamento do contrato por SMS;
- e) O Requerente recebeu SMS constantes da Requerida a solicitar pagamentos.

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 30º, 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.

Quanto aos documentos, foi relevante o contrato de prestação de serviços n.º 44**, do qual constam os dados do Requerente com a descrição do serviço “móvel 5GB+500MIN/SMS”, datado de 11/08/2023. O formulário não se encontra assinado pelo Requerente. Junto aos autos encontra-se também um formulário de pedido de portabilidade, com os dados do Requerente e com o n.º de telefone a portar. A data indicada como pretendida para a portabilidade é 18/05/2023. No local da assinatura encontra-se a indicação “assinado eletronicamente 2023-05-16 09:33:05 com código de autorização enviado para o telefone 91*.” Este número corresponde ao número a portar. No entanto, não ficou demonstrado de que forma e em que circunstâncias foi a assinatura realizada, nem ficou demonstrado que se trate de uma assinatura digital, gerada por sistema ou plataforma válida para o efeito.

Pelo Requerente foi junto um email de 16/05/2023, remetido para o endereço *.pt, com o seguinte teor “prezados, segue anexo solicitação de CANCELAMENTO DE PORTABILIDADE e documentos de identificação”. Por email datado de 05/06/2023, o Requerente encaminhou este email e os respetivos documentos para *.pt. Verifica-se, de forma clara, que o Requerente enviou o primeiro pedido para o endereço errado, o qual não deveria incluir “para” no seu início. Neste sentido, o email nunca chegou ao destinatário, aqui Requerida, no dia 16/05/2023, mas apenas no dia 05/06 quando o Requerente encaminhou para outro endereço.

O Requerente juntou também uma fatura emitida pela V. a 20/06/2023, no valor de €0,00, referente ao cartão móvel 91*, bem como uma mensagem da referida operadora de 24/05/2023, com a indicação de que “conforme solicitado, informamos que foi efetuado o cancelamento da sua subscrição de fibra”. Referiu o Requerente que o contrato aqui em causa foi proposto por telefone, no dia 10/05/2023, no âmbito de uma proposta global de contratação de serviços tv+net+voz e 2 telemóveis, por parte da comercial C., que se identificou como comercial da V.. No entanto, apercebeu-se depois de que um dos cartões estaria associado à operadora RDA B, enquanto os restantes serviços seriam contratados com a V., o que não foi explicado aquando da proposta nem satisfazia os seus interesses. Referiu que os contratos foram enviados por email no dia 11/05/2023 e que se apercebeu de que havia dois contratos: um com a V.e e outro com a RDA B, pelo que optou por desistir, enviando email diretamente à comercial, porque, do



conhecimento que tinha, estava a tratar o assunto com uma comercial da V.. A V. confirmou o cancelamento do contrato e enviou uma fatura a zero, mas a RDA B não chegou a cancelar.

Pelo Requerente foi ainda junto um email de 12/05/2023, remetido a *@gmail.com, que o Requerente referiu corresponder à comercial que o contactou. No referido email o Requerente refere que desistiu da assinatura porque não percebeu como funciona o segundo cartão do segundo telemóvel e que na sua compreensão o segundo telemóvel fica fora do pacote e tem de comprar um cartão extra todos os meses o que não é bom para si. Este email foi enviado em resposta a um email emitido pela referida C, de 11/05/2023, onde indica “segue em anexo o contrato da V. dos €58,9. Onde tem o “x” é onde necessito de assinatura. Necessito que me envie também foto frente e verso do cartão de cidadão e fatura da N.”. O email encontra-se assinado por “gestora de telecomunicações C.”. Foi ainda junto um contrato junto da V., para o pacote fibra 4plus 58,90, datado de 11/05/2023 e assinado por C. enquanto comercial.

Quanto à portabilidade, foi relevante o doc. 3 junto pela Requerida, que confirma a portabilidade no dia 18/05/2023.

Foram ainda juntas duas faturas/recibo emitidas pela Requerida, ao Requerente, no valor de €14,51 e €107,70 datadas de 01/06/2023 e 03/07/2023, respetivamente. A fatura emitida a 01/06/2023 indica penalização de €117,70 em caso de incumprimento contratual. A fatura emitida a 03/07/2023 reflete um pagamento realizado no dia 22/06/2023, por débito direto, no valor de €14,51, ou seja, correspondente à fatura anterior. Esta fatura indica o valor da penalização indicado na fatura anterior, com dedução de €10,00 relativo a “serviços”. Foi criada a convicção de que o serviço foi cancelado e foi emitida a correspondente penalização, valor que o Requerente também pagou, conforme resulta do doc. 5 junto pela Requerida.

Pelo Requerente foi ainda dito que foi realizada a portabilidade da N (operadora a quem tinha contratado o serviço móvel) para a Requerida no dia 18/05/2023, mas que no dia 16/05 já tinha entrado em contacto para reiterar o pedido de cancelamento, acrescentando que não foi dada autorização escrita para procederem à portabilidade. Referiu que o primeiro contacto ocorreu antes do dia 16 e que a comercial referiu que o cancelamento já estava feito e que não tinha de se preocupar, mas mais tarde voltou ao contacto e disse que tinha de enviar um email para proceder ao cancelamento, com documentos, nomeadamente uma declaração e cópia do CC. Assim fez, mas a Requerida disse mais tarde que o email não foi o correto, o que, de facto, se confirma, conforme supra exposto.



F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Ao abrigo do art.º 5º, n.º 8 do DL n.º 24/2014, de 14/02 (com a atualização conferida à data dos factos), que aprovou o regime dos CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.

Ao abrigo do art.º 10º, o consumidor tem direito a resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, no prazo de 14 dias. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea m) do n.º 1 do art.º 4º, isto é, quanto ao direito à livre resolução, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo inicial.

Ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07), a Requerida está obrigada a proceder de boa-fé e com lealdade, no âmbito do direito à proteção dos interesses económicos do consumidor (art.º 9º), o que não se coaduna com a cobrança de serviços cujas condições não foram aceites previamente pelo consumidor. Precisamente para estas situações, o legislador estabeleceu que *o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa* (art.º 9º, n.º 4), onerando o prestador de serviços com o respetivo encargo na sequência do incumprimento dos seus deveres.

A Requerida não demonstrou que o Requerente tenha aceitado as condições contratuais propostas, considerando que a proposta contratual foi apresentada por telefone, por iniciativa da comercial que contactou o Requerente (e cuja chamada não foi junta aos autos), e que não há registo de confirmação escrita do Requerente, conforme exigido. Assim, não se verificando que o Requerente tenha aceitado as condições, o facto de o email de denúncia ter sido enviado para o endereço errado e não ter sido comunicado no prazo de 14 dias é irrelevante. Não existindo confirmação expressa e escrita do Requerente, a Requerida não podia dar seguimento ao pedido de portabilidade.

Quanto à “assinatura eletrónica” indicada no formulário de pedido de portabilidade, a mesma não substitui a confirmação escrita que se exigia quanto às condições contratuais. Em



todo o caso, também não ficou demonstrado que se trate de uma *assinatura eletrónica qualificada* e que cumpra os requisitos definidos no DL n.º 12/2021, de 9 de fevereiro, que assegura a execução na ordem jurídica interna do Regulamento (UE) 910/2014, relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno. Com efeito, nos termos do art.º 3º, n.º 2, *a aposição de uma assinatura eletrónica qualificada a um documento eletrónico equivale à assinatura autógrafa dos documentos com forma escrita sobre suporte de papel e cria a presunção de que: a) A pessoa que após a assinatura eletrónica qualificada é o titular desta ou é representante, com poderes bastantes, da pessoa coletiva em causa; b) A assinatura eletrónica qualificada foi aposta com a intenção de assinar o documento eletrónico; c) O documento eletrónico não sofreu alteração desde que lhe foi aposta a assinatura eletrónica qualificada.* Quando lhe seja aposta uma assinatura eletrónica qualificada, o documento eletrónico tem a força probatória de documento particular assinado, nos termos do artigo 376.º do Código Civil – art.º 2, n.º 5. Ao abrigo do art.º 5, n.º 1 e 3, *o documento eletrónico comunicado por um meio de comunicação eletrónica considera-se enviado e recebido pelo destinatário se for transmitido para o endereço eletrónico definido por acordo das partes e neste for recebido. A comunicação do documento eletrónico ao qual seja aposta assinatura eletrónica qualificada ou selo eletrónico qualificado, por meios de comunicação eletrónica que assegure a efetiva receção, equivale à remessa por via postal registada e, se a receção for comprovada por mensagem de confirmação dirigida ao remetente pelo destinatário que revista idêntica forma, equivale à remessa por via postal registada com aviso de receção.*

Impõe-se ainda aclarar que o diploma em causa e o Regulamento comunitário que lhe está subjacente, tiveram como objetivo, conforme se lê no preâmbulo, *aumentar a confiança e segurança das transações online na União Europeia, promovendo uma maior utilização desses serviços pelos cidadãos, pelos operadores económicos e pela Administração Pública, bem como consolidar a legislação existente tanto sobre a validade, eficácia e valor probatório dos documentos eletrónicos, como sobre o Sistema de Certificação Eletrónica do Estado - Infraestrutura de Chaves Públicas.*

Neste sentido, está a Requerida obrigada a proceder à devolução dos montantes pagos pelo Requerente.

O Requerente peticiona, ainda, uma indemnização de €500,00 por 14 dias sem serviço. No entanto, não alegou nem demonstrou se o referido valor se reporta a danos patrimoniais que tenha sofrido no período em que se viu privado do serviço ou a danos não patrimoniais. Estamos



no âmbito da responsabilidade civil que impõe a verificação de cinco pressupostos: o facto, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade. Dispõe o art.º 562º do Código Civil que *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação*. No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Ora, caberia ao Requerente demonstrar que sofreu um dano suscetível de ser indemnizado, o que não se verificou. O Requerente não demonstrou que tenha incorrido em custos, despesas ou outros encargos nem o respetivo montante.

Por outro lado, quanto a danos não patrimoniais, nos termos do art.º 496º CC, *na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito*. A indemnização por danos não patrimoniais não é automática. O Requerente tem o ónus de alegar e demonstrar a verificação de um dano suscetível de compensação, assim como o nexo de causalidade entre o facto (ilícito) e o dano. Além disso, deve estar em causa um dano suficientemente grave que mereça ser compensado. Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela¹, que “o Código Civil aceitou, em termos gerais, a tese da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, embora limitando-a àqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos”. Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. Neste âmbito, os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais². Também se lê no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20/10/2005 (Proc. n.º 1082/2005-8), que “só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral; os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis.”

¹ In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.

² In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder à devolução do valor de €122,21 ao Requerente, absolvendo-a do demais peticionado.

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

Notifique.

Braga, 5 de janeiro de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)