

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

*É interdito às empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas opor-se à denúncia dos contratos por iniciativa dos assinantes, com fundamento na existência de um período de fidelização, ou exigirem quaisquer encargos por incumprimento de um período de fidelização, se não possuírem prova da manifestação de vontade do consumidor.*



## A) RELATÓRIO

No dia 06/03/2024, o Requerente **RTE A** apresentou reclamação contra a Requerida **RDA B S.A.**, alegando que, no dia 22/02/2024, ligou para a linha da RDA B a solicitar a retirada do n.º 92\* e não foi informado de que esta alteração teria alguma contrapartida, incluindo a refidelização do serviço, informação que foi prestada em loja, onde se dirigiu. Mais alegou que no dia 06/03/2024 foi contactado pela Requerida e informado de que a reposição das alterações efetuadas teria um custo de €139,00, com o qual não concorda pois está dentro dos 15 dias iniciais.

**Peticona que se reverta a situação da retirada do número, ou seja, voltar a ficar tal como estava, sem qualquer penalização ou refidelização do serviço.**

\*

A Requerida não apresentou **Contestação**.

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 07/06/2024, 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 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), 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 a prestação 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 €139,00 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 à resolução do contrato celebrado no dia 22/02/2024, sem custos.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

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

- 1) Em junho de 2022, entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de comunicações eletrónicas para os serviços de tv+net+voz e três cartões móveis com uma fidelização de 24 meses;
- 2) No dia 22/02/2024, o Requerente contactou a linha telefónica da Requerida e solicitou a remoção do n.º 92\* do contrato;
- 3) Em data não concretamente apurada, o Requerente foi informado de que a alteração implicou a fidelização do contrato por mais 24 meses e que a cessação do contrato implicaria o pagamento de uma penalização.

#### **FACTOS NÃO PROVADOS**

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

- a) Aquando do contacto telefónico, o Requerente foi informado de que a alteração implicaria uma nova fidelização de 24 meses;
- b) No dia 06/03/2024, o Requerente foi informado pela Requerida de que a reposição do serviço teria um custo de €139,00.

### **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).

O facto de a Requerida não ter contestado não implica a confissão dos factos, nos termos do art.º 35º, n.º 2 da Lei da Arbitragem Voluntária (ex vi art.º 19º, n.º 3 CIAB).

Assim, 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 celebrou um contrato para os serviços de tv+net+voz e três de telemóvel, em 2022, cuja fidelização terminaria em junho de 2024. Referiu que contactou a linha no dia 22/02/2024 para solicitar a remoção de um dos números de telemóvel do contrato e que não lhe foi prestada qualquer informação quanto à nova fidelização. No entanto, dias depois que não soube precisar quando, referiu ter-se dirigido a uma loja que trata destes assuntos e foi chamado a atenção de que o serviço poderia ter associado fidelização. Nessa sequência, ligou novamente para a linha, para repor o contrato como anteriormente, mas disseram que teria de pagar cerca de €160,00. Disse ainda que voltou à referida loja onde foi redigida a carta que se encontra junta aos autos a fls. 2 e que a própria loja terá enviado a carta à Requerida.

Acrescentou, ainda, que o cancelamento do serviço do telemóvel foi concretizado pela Requerida, sem custos, tal como comunicado aos autos pela Requerida por email de 19/04/2024, mas que, até à data, não recebeu qualquer confirmação de que a refidelização tinha ficado sem efeito, decorrendo da resposta da Requerida o contrário.

Quanto aos documentos, o Requerente juntou cópia da carta que terá sido enviada à Requerida, mas não existe qualquer comprovativo de envio, desconhecendo-se se e quando chegou ao conhecimento da Requerida e qual o meio pelo qual terá sido enviada.

Foi também relevante o contrato de adesão junto a fls. 17 que indica fidelização de 24 meses do serviço tv+net+voz+movel, com descrição de dois cartões móveis – que serão os cartões que se mantiveram no contrato – mas o mesmo não se encontra assinado nem datado.

## **F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO**

Ao abrigo do art.º 4º, n.º 1 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, *antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, o prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações (...):* r) 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 (4º, n.º 8).

O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço, a qual se realiza com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º, salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato – art.º 6º, n.º 1 e 2.

Ao abrigo do art.º 10º, o consumidor tem direito a resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, no prazo de 14 dias, devendo para o efeito fazê-lo através de qualquer declaração inequívoca de resolução do contrato, ou seja, a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais – art.º 11º, n.º 1 e 2. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação quanto ao direito de livre resolução (no prazo de 14 dias), o prazo é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial – art.º 10º, n.º 2.

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.*

Relevam, ainda, as disposições da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto que aprovou a LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS. Nos termos do art.º 120º, n.º 6 As empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas fornecem aos consumidores, num suporte duradouro, um resumo do contrato, conciso e facilmente legível, que identifica os principais elementos dos requisitos de informação, incluindo a duração do contrato e as suas condições de renovação e de cessação. “É interdito às empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas opor-se à denúncia dos contratos por iniciativa dos assinantes, com fundamento na existência de um período de fidelização, ou exigirem quaisquer encargos por incumprimento de um período de fidelização, se não possuírem prova da manifestação de vontade do consumidor (...)” – art.º 120, n.º 12.

O Requerente não foi completamente claro nas suas declarações, quanto à formação do contrato e quanto às comunicações estabelecidas com a Requerida. No entanto, foi criada a convicção de que o Requerente comunicou que pretendia a remoção de um dos cartões de telemóvel do contrato, no 22/02/2024, o que foi realizado pela Requerida, mas, mais tarde, foi informado de que a alteração implicou a refidelização do contrato celebrado em 2022 por mais 24 meses e que a cessação do contrato implicaria custos com penalização. Apesar de ter invocado que manifestou a intenção de resolver o contrato no prazo de 15 dias (numa alusão ao prazo de livre resolução, embora esquivamente indicando 15 dias em vez de 14), o Requerente não demonstrou que tenha manifestado esse interesse, junto da Requerida, por declaração inequívoca. No entanto, a Requerida não demonstrou que tenha comunicado as condições contratuais subjacentes à alteração realizada no dia 22/02/2024, nomeadamente que tenha explicado que a remoção de um dos cartões móveis do contrato celebrado em 2022 implicaria uma nova fidelização. Por maioria de razão também não provou que as mesmas tenham sido aceites.

#### **DECISÃO:**

**Julgo a ação procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato celebrado no dia 22/02/2024, sem qualquer custo para o Requerente.**

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

Viana do Castelo, 9 de julho de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)