



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 870/2015

Requerente: Miguel

Requerida: SA

1. Relatório

1.1. O requerente, alegando que a requerida, desde Julho de 2014, passou a cobrar-lhe, além da mensalidade acordada (que diz ser de €29,99) como contrapartida da prestação, por esta, de serviços de comunicações electrónicas, a quantia de € 3,60, pede: (i) que se declare que o preço mensal acordado entre as partes é de €29,99; (ii) e que se condene a requerida a restituir-lhe o valor de 39,60, que considera ter pago indevidamente.

1.2. São os seguintes os factos essenciais alegados pelo requerente:

a) em data imprecisa, o requerente celebrou com a requerida contrato relativo à prestação, na sua residência, dos serviços de comunicações electrónicas de telefone fixo e televisão pelo preço mensal de 38,59;

b) quando, em 21/05/2014, o requerente se deslocou à loja da requerida do “Shopping” para resolver o referido contrato, esta apresentou-lhe a proposta de um novo contrato;

c) segundo essa proposta, o requerente pagaria uma mensalidade de € 29,99 pelos serviços de telefone fixo, televisão e internet;

d) proposta que o requerente aceitou;

e) a partir de Julho de 2014, a requerida passou a emitir facturas no valor mensal de € 33,65, atribuindo a diferença, em relação ao valor de € 29,99, ao aluguer de uma das duas boxes de que dispunha, no montante de €3,60;

f) embora discordando da cobrança, o requerente sempre pagou pontualmente as facturas, para evitar a privação dos serviços de comunicações electrónicas.

1.3. A requerida apresentou contestação escrita, onde, confirmando ter celebrado um novo contrato com o requerente em Maio de 2014, alega que à mensalidade relativa aos serviços de comunicações (no montante de €46,49-€16,494, subtração que resulta



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

no valor de €29,99, alegado pelo requerente), acresceria, tal como no contrato anterior, a quantia de € 3,60, correspondente ao aluguer de uma das boxes.

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)¹ compõe-se de duas questões: por um lado, a questão de saber qual a mensalidade acordada entre as partes; por outro lado, a questão de saber se assiste ao requerente o direito à restituição que invoca.

¹ Sobre as noções de “litígio”, material e formal, “questões”, “*thema decidendum*”, “questões fundamentais” e “questões instrumentais”, ver João de Castro Mendes, *Do Conceito de Prova em Processo Civil*, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.

3. As questões de direito a resolver

Em correspondência com a duplicidade de segmentos do objecto do litígio, há duas questões jurídicas a resolver: (i) quanto ao primeiro segmento do objecto do litígio, a questão da determinação, por interpretação dos “enunciados” emitidos pelas partes, do “conteúdo” do contrato concluído pelas partes, especificamente no que respeita ao apuramento da remuneração devida à requerida; (ii) quanto ao segundo segmento do objecto do litígio, a questão de saber se se verificam os pressupostos do invocado direito à restituição.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Quanto aos factos

4.1.1. Factos admitidos por acordo

Porque, sendo alegados pelo requerente, ora são confirmados ora não infirmados pela requerida, considero admitidos por acordo os factos seguintes:

a) em data imprecisa, o requerente celebrou com a requerida contrato relativa à prestação, na sua residência, dos serviços de comunicações electrónicas de telefone fixo e televisão;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

b) em Maio de 2014, celebrou-se entre a requerente e a requerida um novo contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas de telefone fixo, televisão e internet, a troco da mensalidade de € 29,99;

c) a partir de Julho de 2014, a requerida passou a emitir facturas no valor mensal de € 33,65, correspondente à soma da parcela de € 29,99, relativa aos serviços de comunicações electrónicas, e da parcela de €3,60, relativa ao aluguer de uma das duas boxes de que dispunha o requerente;

f) embora discordando da cobrança, o requerente sempre pagou pontualmente as facturas apresentadas pela requerida, para evitar a privação dos serviços de comunicações electrónicas.

4.1.2. Factos julgados provados

Com base nos documentos de fls. 23 a 30 e nas declarações prestadas pelo requerente em audiência de julgamento, julgo provado que, na vigência do contrato referido, supra, na alínea a) do ponto 4.1.1., o requerente pagava mensalmente a quantia de €38,59, que incluía duas parcelas, uma, relativa aos serviços de comunicações electrónicas, no montante de €34,99, e outra, no montante de €3,60, relativa ao aluguer de uma das boxes.

4.1.3. Factos julgados não provados

Julgo não provados os seguintes factos:

a) foi acordado entre as partes que o requerente não pagaria aluguer por nenhuma das boxes que utiliza.

O requerente, nas declarações que prestou em audiência de julgamento, não deixando dúvidas quanto ao seu convencimento do que teria sido convencionado a propósito das boxes, e apesar de revelar que acertara com a funcionária da requerida que o atendera presencialmente a gratuidade das boxes, foi pouco já assertivo quanto ao teor da conversa que manteve, ao telefone, com a funcionária do “departamento de retenção” da requerida. Tudo ponderado, e na ausência de elementos instrutórios adicionais, a valoração das provas disponíveis não são suficientes para a formação de uma convicção minimamente segura a respeito do facto em causa.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

b) foi acordado entre as partes que o requerente pagaria aluguer por uma das boxes que utiliza.

A requerida, que alegou este facto, não apresentou nenhuma prova que o demonstrasse, dizendo, de resto, na sua contestação, que a “questão da segunda boxe nunca foi referida na negociação de Maio de 2014”. Diga-se, de resto, que o procedimento de formação do contrato utilizado, que não se corporiza em documentos escritos, é inevitavelmente gerador de incertezas quanto à determinação do conteúdo do negócio. Creio, por outro lado, que a circunstância de, no contrato que anteriormente vinculava as partes, o requerente suportar o aluguer de uma das boxes, não é decisiva. E não é decisiva, precisamente, porque se trata, agora, de um novo contrato (com uma diversa composição dos interesses das partes, com repercussões nos deveres principais de prestação de ambas), a que corresponde, segundo a própria requerida, um “novo tarifário”, e não propriamente de uma modificação parcial do anterior, mantendo dele algumas condições e alterando outras.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Considerando os factos julgados provados, é inequívoco que o significado negocial correspondente aos comportamentos declarativos das partes é o da vinculação do requerente ao pagamento de uma mensalidade de €29,99 e da requerida à prestação dos serviços de comunicações electrónicas de telefone fixo, televisão e internet. A respeito de aluguer das boxes, nada se provou – não se provando, por conseguinte, que o requerente, para além da mensalidade correspondente dos serviços de comunicações propriamente ditos, tivesse de pagar um qualquer aluguer por uma das boxes.

4.2.2. Atendendo aos factos julgados não provados, inexistente, no caso, qualquer convenção ou acordo que tivesse por efeito a constituição de uma obrigação que vinculasse o requerente ao pagamento de um aluguer por uma das boxes. Não há, nos autos, por outro lado, quaisquer elementos que evidenciem um qualquer outro facto jurídico (negocial ou não) de que tal obrigação pudesse emergir. O requerente, portanto, pagou indevidamente, desde Julho, a quantia que a requerida lhe cobrava como aluguer de uma das boxes – o que corresponde ao chamado “indevido objectivo”, previsto no art. 476.º/1 do Código Civil. Há, assim, enriquecimento sem causa e consequente



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

obrigação de restituir (o que foi indevidamente pago), nos termos do art. 479.º do Código Civil.

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a acção totalmente procedente:

- a) Declaro que a mensalidade acordada entre as partes, como contrapartida devida pelo requerente à requerida pelos serviços de comunicações electrónicas por esta prestados, é de € 29,99;**
- b) Condeno a requerida a restituir ao requerente a quantia de € 39,60.**

Notifique-se

Porto, 08 de Dezembro de 2015

O Juiz-árbitro
(Paulo Duarte)