



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 2820/2015

Requerente: José

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a declaração de que nada deve à requerida pela totalidade do valor de €104,13 da factura n.º F11151635909, de 26/11/2015, bem assim, de que não deve qualquer quantia à Requerida a título de penalidade por não cumprimento do período de duração do contrato, vem alegar:

1. A Requerida é uma prestadora de um serviço público essencial que tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas;
2. O Requerente é Consumidor dos serviços de comunicações electrónicas da Requerida;
3. Requerente e Requerida celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas há, pelo menos, mais de 20 anos;
4. Por via deste contrato, a Requerida atribuiu ao Requerente o n.º de cliente C430719901;
5. O Requerente utilizou sempre os serviços da Requerida na sua habitação em Rio Tinto, para fins não profissionais;
6. No dia 03/11/2015, o Requerente denunciou o identificado contrato de prestação de serviços.
7. A partir de 03/11/2015, o Requerente deixou de fazer uso dos serviços da Requerida;
8. A Requerida emitiu e enviou para pagamento ao Requerente a factura n.º F11151635909, de 26//11/2015, no valor de €104,13;
9. Factura essa que abrange os consumos efectuados entre 01/11/2015 e 30/11/2015;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

10. A Requerida não tem legitimidade, contratual ou legal, para exigir o pagamento ao Requerente da totalidade do mês de Novembro de 2015, pois que os seus serviços foram só prestados até ao dia 3 desse mês;
11. O Requerente reclamou junto da Requerida essa Factura;
12. A Requerida não alterou o seu comportamento, informando que era devida a totalidade da factura do mês de Novembro, tanto de no correr do ano de 2015 foi efectuada uma alteração contratual que implicava um novo período de fidelização de 24 meses;
13. Esta informação da Requerida não corresponde à verdade;
14. Pelo que o Requerente a impugna expressamente;
15. Durante o ano de 2015, ocorreu uma alteração contratual, efectuada pelo telefone e cujo objecto de alteração consistiu apenas em adicionar os serviços de telefone e internet ao serviço de televisão já existente;
16. Durante a negociação da alteração contratual não foi abordado, nem pela Requerida nem pelo Requerente a circunstância da duração do contrato;
17. Perante a informação prestada pela Requerida, o Requerente redigiu uma reclamação no livro de reclamações da Requerida;
18. O Requerente não obteve qualquer resposta à reclamação redigida.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, em suma, pugnando, pela improcedência do peticionado na presente demanda arbitral, por não provado e, a final, absolvendo-se a Requerida do pedido. Para tanto, alegando:

1. No segundo dos pedidos formulados na reclamação inicial é peticionado que seja declarado que “o requerente não deve qualquer quantia à requerida a título de penalidade por não cumprimento do período de duração do contrato”;
2. Este segundo pedido da reclamação inicial é inútil e já se encontra satisfeito aquando a reclamação prévia à presente demanda arbitral, em que “o Cliente [Requerente] apresentou, previamente, Reclamação em que pretendia o desligamento de serviços sem encargos supervenientes, o que aconteceu”;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. É verdade que o Requerente era cliente de dois serviços, a saber, o denominado "Digital HD" composto pelos serviços de televisão e telefone fixo e o serviço de televisão designado por "Cine Top";
4. Em 4/11/2015, foi efectuada uma alteração contratual tendo o pacote "Digital HD" sido substituído pelo "Iris 30Mb", composto pelos serviços de televisão, internet e telefone fixo – tendo-se mantido, apesar desta substituição, o pacote "Cine Top";
5. O Requerente entregou à Requerida, em 12/11/2015, um formulário de denúncia dos serviços;
6. O serviço alterado pela Requerente em 4/11/2015 trata-se de um serviço IRIS, razão pela qual é facturado de acordo com os "ciclos de facturação" conforme o previsto no ponto 6.4 das condições gerais anexas ao contrato;
7. Atendendo que a alteração contratual foi concretizada a 4/11/2015, o ciclo de facturação do Requerente era de dia 3 ao dia 3 do mês seguinte;
8. Além do mais, e como é do conhecimento comum, os serviços não são desligados no momento em que é remetido à Requerida um pedido dos mesmos, sendo necessário cumprir um pré-aviso, a saber:
9. Nos termos do ponto 7.2. das condições gerais, no caso do Serviço IRIS, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido até 10 dias antes do termo do ciclo de facturação em curso, a desactivação/ desligamento será efectuada no final do referido ciclo de facturação;
10. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desactivação/ desligamento só será efectuada no final do Ciclo de Facturação seguinte, o qual será facturado ao Cliente;
11. Nos termos do ponto 7.3. das condições gerais, nos restantes casos que não o serviço IRIS, se o pedido de cessação for recebido com uma antecedência de 15 dias relativamente ao termo do período de duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, a desactivação/ desligamento será efectuada até ao final do período em curso.
12. Caso o pedido não seja recebido com 15 dias de antecedência, a desactivação/ desligamento será efectuada até ao final do período contratual seguinte;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

13. As referidas regras e informações constavam igualmente do pedido de denúncia aceite e subscrito pelo Requerente;
14. Assim, os serviços foram facturados até ao dia 4/12/2015,
15. Sendo devidas todas as quantias previstas nas facturas até essa data, nomeadamente as facturas referentes ao período que terminou em 3/12/2015.

*

A audiência realizou-se sem a presença da Representante da Requerida, que para tal consentiu expressamente, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela cinge-se na questão de saber se se verifica ou não a existência do crédito de que a Requerida se arroga titular sobre o Requerente, mormente, apreciando:

- 1) se o Requerente deve ou não à Requerida a totalidade da factura n.º F11151635909 de 26/11/2015, no valor de €104,13; e
- 2) se o Requerente deve ou não à Requerida qualquer quantia a título de penalidade por não cumprimento do período de duração do contrato.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

- a) A Requerida é uma prestadora de um serviço público essencial que tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas;
- b) O Requerente é Consumidor dos serviços de comunicações electrónicas da Requerida;
- c) Requerente e Requerida celebraram, pelo menos, um contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas há cerca de 20 anos;
- d) Por via deste contrato, a Requerida atribuiu ao Requerente o n.º de cliente C430719901;
- e) Adstritos ao código de cliente C430719901, até 3/11/2015, estavam associados dois locais de consumo distintos:
 - i. Local n.º S430719901 (4435-140 Rio Tinto); e
 - ii. Local n.º S831397701 (4435-140 Rio Tinto).
- f) Ao local de Consumo n.º S430719901, até 3/11/2015, estavam associados os serviços
 - i. Digital HD Ilimitado;
 - ii. SPTV Premium HD; e
 - iii. Aluguer de Box HD – Equipamento
- g) Ao local de consumo n.º S831397701 estavam associados os serviços
 - i. CINE Top; e
 - ii. Aluguer de Box HD - Equipamento
- h) No dia 03/11/2015, O Requerente entregou um formulário de denúncia do contrato de prestação de serviço associado ao local de consumo S831397701 (Serviços de CINE Top e Aluguer de Box HD) – identificado no ponto g). supra;
- i) A Denúncia deste contrato foi motivada por “falta de tempo/ pouca utilização”;
- j) A Requerida aceitou esta “denúncia”.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- k) Os serviços da Requerida deixaram de estar activos no local de Consumo S831397701 em 04/11/2015, inclusive.
- l) A Requerida não reclama qualquer valor devido por indemnização por cessação dentro do período de fidelização do contrato de serviço identificado no ponto g) dos factos provados;
- m) Em 3/11/2015, o Requerente, em acordo com a Requerida, procedeu à alteração dos serviços prestados no local de consumo S430719901 (Digital HD Ilimitado, SPTV Premium HD e aluguer de Box HD),
- n) A esta alteração de Serviços, a Requerida atribuiu o n.º de pedido 1.20478485962;
- o) A 4/11/2015, decorrente do pedido n.º 1.20478485962, foi activado no local de consumo S430719901, o serviço IRIS 30Megas, 1 Serviço Premium, 1 serviço SPTV Premium HD e foram instalados uma Box HD e um Router Wifi 3.0;
- p) Em 9/11/2015, o Requerente dirigiu-se à loja da Requerida sita no Centro Comercial Parque Nascente, comunicando que, desde 6/11/2015 os serviços do local de consumo S430719901 se encontravam interrompidos;
- q) Em 12/11/2015, o Requerente entregou à Requerida um formulário de denúncia imotivada de todos os serviços associados ao local de consumo S430719901, ou seja, o serviço IRIS 30Megas, 1 Serviço Premium, 1 serviço SPTV Premium HD e subsequente desinstalação de uma Box HD e de um Router Wifi 3.0;
- r) A Requerida aceitou essa "denúncia";
- s) Os serviços da Requerida deixaram de estar activos no local de Consumo S430719901, pelo menos, desde 12/11/2015, inclusive.
- t) A Requerida não reclama qualquer valor devido por indemnização por cessação dentro do período de fidelização do contrato de serviço identificado no ponto o) dos factos provados;
- u) A Requerida emitiu e enviou para pagamento ao Requerente a factura n.º F11151635909, de 26//11/2015, no valor de €104,13;
- v) A factura F1115635909 abrange:
 - i. Valor não liquidado no montante de €91,27 correspondente à factura F11150149332 de 2/11/2015,

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- ii. Valor devido pelo Serviço IRIS 30 Mb no período e 04 Novembro – 03 Dezembro no local de consumo S430719901;
 - iii. Desconto do serviço Digital HD pelo período 04 – 30 Novembro no local de consumo S430719901;
 - iv. O devido pelo Serviço SPTV Premium HD pelo período de 04 Novembro – 03 Dezembro no local de consumo S430719901;
 - v. Devolução do valor dos 26 dias que não usufruiu do serviço SPTV Premium HD no local de consumo S430719901;
 - vi. Valor devido pelo aluguer de equipamento BOX HD pelo período 04 Novembro – 03 Dezembro, no local de consumo S430719901;
- w) A factura n.º F11150149332 de 2/11/2015, no valor de €91,27 abrange:
- i. Valor devido pelo Serviço Digital HD Ilimitado pelo período de 01 – 30 Novembro, no local de consumo S430719901;
 - ii. Valor devido pelo Serviço Cine Top, e respectivo desconto de pacote, pelo período de 01 – 30 Novembro, no local de consumo S831397701;
 - iii. O devido pelo Serviço SPTV Premium HD pelo período de 01 – 30 Novembro, no local de consumo S430719901;
 - iv. Valor devido pelo aluguer de equipamento BOX HD pelo período 01 – 30 Novembro, no local de consumo S430719901;
 - v. O devido pelo Serviço SPTV Premium HD pelo período de 01 – 30 Novembro, no local de consumo S831397701;
 - vi. Valor devido pelo aluguer de equipamento BOX HD pelo período 01 – 30 Novembro, no local de consumo S831397701;
 - vii. O Valor devido por consumos extras de telefone, pelo período de 01-31 Outubro.
- x) A Factura n.º F11151635909, de 26//11/2015, no valor de €104,13, substitui a factura n.º F11150149332 de 2/11/2015, no valor de €91,27;
- y) Em 10/12/2015, a Requerida procedeu à recolha dos equipamentos instalados no local de consumo S430719901:
- i. EMTA 252155016171; e
 - ii. ZONBOX 2.0 FA311519013171.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

- a) No correr do ano de 2015, entre Requerente e Requerida, foi efectuada uma alteração contratual que implicava um novo período de fidelização de 24 meses;
- b) Em 04/11/2015, com a alteração do contrato de prestação de serviços a Requerida explicou ao Requerente o teor das condições gerais do contrato;
- c) Ao Requerente foi informado e explicado que:
 - i. os serviços não são desligados no momento em que é remetido à Requerida um pedido dos mesmos, sendo necessário cumprir um pré-aviso;
 - ii. Nos termos do ponto 7.2. das condições gerais, no caso do Serviço IRIS, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido até 10 dias antes do termo do ciclo de facturação em curso, a desactivação/ desligamento será efectuada no final do referido ciclo de facturação;
 - iii. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desactivação/ desligamento só será efectuada no final do Ciclo de Facturação seguinte, o qual será facturado ao Cliente;
 - iv. Nos termos do ponto 7.3. das condições gerais, nos restantes casos que não o serviço IRIS, se o pedido de cessação for recebido com uma antecedência de 15 dias relativamente ao termo do período de duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, a desactivação/ desligamento será efectuada até ao final do período em curso.
 - v. Caso o pedido não seja recebido com 15 dias de antecedência, a desactivação/ desligamento será efectuada até ao final do período contratual seguinte;



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- d) Em 3/11/2015, as regras e informações respeitantes ao prazo de pré-aviso constavam igualmente do pedido de denúncia aceite e subscrito pelo Requerente, tendo as mesmas sido informadas e explicadas ao Requerente;
- e) Em 12/11/2015, as regras e informações respeitantes ao prazo de pré-aviso constavam igualmente do pedido de denúncia aceite e subscrito pelo Requerente, tendo as mesmas sido informadas e explicadas ao Requerente;

*

3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição do Requerente, do depoimento das testemunhas apresentadas, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

Os pontos a), b), c), d), j), l) e t) resultam provados por acordo das partes, sendo que nenhuma das mesmas colocou em questão a natureza e o tipo de vínculo que as unia, bem assim a data da sua celebração, tendo mesmo sido aceite pela Requerida o alegado pelo Requerente em sede de requerimento inicial da presente demanda.

Os pontos e), f), g), h) e i) resultam de prova documental bastante junta aos autos, mormente, os documentos juntos a fls. 5, 6, 16, 17, 27 a 30, 31 e 33.

O ponto k) da matéria factual dada por provada, resulta da análise conjugada dos documentos juntos aos autos a fls. 29 e 30 e 33, conjuntamente com o Depoimento coerente do Requerente e da sua Testemunha Cristóvão José Seabra de Oliveira, que moldaram a convicção do Tribunal nesse sentido, ao afirmarem em consonância que os serviços do local daquele local de consumo cessaram pelo menos na mesma data em que o Requerente, pai da Testemunha, procedeu à respectiva comunicação para esse efeito junto da Requerida.

Os factos m), n) e o) resultam de prova documental bastante junta aos autos a fls. 31.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Dá-se por provados os factos p) e s) não só pelo depoimento do Requerente, que se mostrou isento e congruente, mas também pela prova documental junta aos autos a fls. 7.

O facto q) resulta do documento junto aos autos a fls. 16, que para tal efeito fez prova plena.

Os pontos u), v), w),x) resultam por si só provados pelos documentos juntos a fls. 27-28 e 29-30, resultando provado o ponto y) pelo doc. junto a fls. 31.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

*

3.2. Do Direito

É inelutável afirmar que o vínculo obrigacional existente entre Requerente e Requerida se traduz num contrato de prestação de serviço de consumo, sendo-lhe aplicável, em tudo o que a lei especial for omissa, o regime previsto na Lei Civil geral.

A este propósito nos termos do disposto no n.º1 do artigo 1170º, aplicável por força do disposto no artigo 1156º, ambos do Código Civil;

"1 – O mandato é livremente revogável por qualquer das partes, não obstante convenção em contrário ou renúncia ao direito de revogação.

2 – Se, porém, o mandato tiver sido conferido também no interesse do mandatário ou de terceiro, não pode ser revogado pelo mandante sem acordo do interessado, salvo ocorrendo justa causa."

Ora, independentemente do *nomen iuris* que veio a ser aposto nos formulários para cessação do vínculo obrigacional *inter partes*, a cessação aqui em causa mais não é que uma revogação unilateral do contrato bilateral que unia Requerente e Requerida e que veio, em sede de contestação, a ser aceite por esta última.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Mas, analisemos as implicações do que se vem a expor:

A revogação do contrato corresponde a um acto bilateral, carecendo do assentimento das partes, mediante o qual estas decidem fazer cessar a relação contratual – PEDRO ROMANO MARTINEZ, in Da Cessação do Contrato, 2ª ed. Almedina, págs. 50 e seguintes.

Com base na liberdade contratual, aqueles que constituíram o vínculo contratual podem, depois, e a todo o tempo, extinguir esse mesmo vínculo; no fundo o *mutuus dissensus* corresponde a uma manifestação de vontade idêntica à que ocorre na celebração do acordo, só que em sinal diverso (*consensus contrarius*).

A livre revogabilidade, ou revogabilidade unilateral prevista naquele n.º 1 do artigo 1170ºCC, implica, redundantemente, a falta de necessidade do assentimento da contraparte nessa desvinculação. Trata-se, pois, de um regime excepcional legalmente previsto.

Este caso de revogação unilateral do contrato, que não carece de fundamento sendo *ad nutum*, poder-se-ia qualificar como uma manifestação específica do direito de denúncia, mas esta constitui um modo específico de cessação de relações contratuais de duração indeterminada, o que não se conforma com a relação contratual *sub judice*.

Tendo as partes revogado o contrato extingue-se o vínculo e as respectivas obrigações nos termos acordados. Ora, consoantes a vontade das partes, o acordo de revogação pode traduzir efeitos imediatamente após a sua cessação ou em momento ulterior. Se as partes nada disserem, o vínculo dissolve-se no exacto momento em que se ajusta o acordo de revogação. Ou, como *in casu*, estipula-se a possibilidade de as partes estipularem contratualmente uma eventual antecedência mínima, por estarmos perante uma revogação por declaração unilateral de um dos contraentes. A este propósito, refere-se a al. c) do artigo 1172º do C.C. a uma "**antecedência conveniente**".

Em muito se aproximando da figura do "prazo de antecedência prévia", dada as referidas semelhanças com o instituto da denúncia, a Requerida invoca o prazo de antecedência mencionado nas Condições Gerais para afastar o regime geral da eficácia imediata da revogação operada pelo Requerente.

As Cláusulas Contratuais Gerais são um conjunto de proposições pré-elaboradas que proponentes ou destinatários indeterminados se limitam a propor ou aceitar.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Para que as cláusulas se possam considerar incluídas nos contratos, necessária se torna a sua aceitação pelo aderente, pelo que ficam naturalmente excluídas do contrato as CCG não aceites especificamente pelo contraente, ainda que sejam habitualmente usadas pela outra parte relativamente a todos os seus contraentes.

Mas, para além disso, mesmo que ocorra a aceitação, a lei impõe o cumprimento de certas exigências para permitir a inclusão das CCG no contrato singular.

Essas exigências constam não só do estipulado nos artigos 5º a 7º da LCCG, mas também, e em enfoque o direito de informação do consumidor, do estipulado na al. d) do artigo 3º e artigo 8º da LDC, Lei n.º 24/96 de 31 de Julho e artigo 4º da LSP, Lei n.º 23/96 de 26 de Junho.

Destarte, torna-se imperativa a obrigação de

- i. Comunicar as CCG à outra parte;
- ii. Prestar a informação necessária sobre os aspectos obscuros nelas compreendidos;
- iii. Inexistir estipulações específicas de conteúdo distintos do compreendido naquelas CCG.

Relativamente à comunicação à outra parte, a mesma deve ser integral (artigo 5º/1 LCCG) e ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária, para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento efectivo para que use de comum diligência (artigo 5º/2 LCCG).

O grau de diligência postulado por parte do aderente, e que releva para efeitos de calcular o esforço posto na comunicação, é o comum (artigo 5º/2 *in fine* LCCG). Deve ser apreciado em abstracto, mas de acordo com as circunstâncias de cada caso, como é usual em direito civil.

O ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe à parte que utilize as CCG (artigo 5º/3 LCCG). Deste modo, o utilizador que alegue contratos celebrados na base de CCG deve provar, para além da adesão em si, o efectivo cumprimento do dever de comunicar (artigo 342º/1 CC), sendo que, caso esta exigência de comunicação não seja cumprida, as CCG consideram-se excluídas contrato (artigo 8º a) LCCG)



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Para além da exigência de comunicação adequada e efectiva, surge ainda a exigência de informar a outra parte, de acordo com as circunstâncias, de todos os aspectos compreendidos nas CG cuja aclaração se justifique (artigo 6º/1 LCCG) e de prestar todos os esclarecimentos razoáveis solicitados (artigo 6º/2 LCCG).

O cumprimento desse dever prova-se através de indícios exteriores variáveis, consoantes as circunstâncias. Assim, perante os actos correntes e em face de aderentes dotados de instrução básica, a presença de formulários assinados pressupõe que eles os entenderam; caberá, então, a estes demonstrar quais os óbices. Já perante um analfabeto, impõe-se um atendimento mais demorado e personalizado – Acórdão do STJ de 24/03/2011.

Assim, *in casu*, o Requerente, nas suas declarações, apesar de parte interessada relatou os factos com alguma imprecisão no enquadramento fáctico, não obstante, demonstrando clareza e inteira credibilidade no seu depoimento, ao afirmar que a sua primeira deslocação à loja da Requerida se prendia com o único propósito de “transferir o local da Box”, facto que veio posteriormente a ser confirmado pela sua Testemunha, que também a este propósito demonstrou inteira credibilidade, moldando assim a convicção do Tribunal.

O contrato celebrado inicialmente pelo Requerente com a Requerida, tendo sido atribuído o n.º cliente C430719901, conforme resulta provado pelos documentos juntos a fls. 27 a 30 destes autos visava dois locais distintos de consumo: o local S430719901 e o local S831397701, estando aos mesmos adstritos diferentes serviços prestados pela Requerida.

Na realidade, naquela deslocação de 3/11/2015 pretendeu o Requerente fazer cessar o serviço da Requerida adstrito no local de consumo S831397701, o que o fez (ponto h) dos factos provados). Tanto mais que, na posterior factura n.º F11151635909, de 26//11/2015, no valor de €104,13, em data posterior a 3/11/2015, tal local não é já tomado em consideração em termos de facturação (pontos k) e v) dos factos provados).

Em momento algum lhe terá sido apresentado o verso do “formulário de denúncia” que preencheu e entregou à Requerida em 12/11/2015, e que a mesma faz juntar aqui aos autos a fls. 17 sob doc. n.º 1 da sua contestação, nem tão pouco as



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

condições gerais juntas aos autos a fls. 19 a 26, que em bom rigor mais se digna não estão pelo Requerente rubricadas (pontos b) e c) dos factos não provados).

Tanto mais, e como é de facto notório, dispensando assim de demonstração, a S.A. surge da fusão que só ocorreu em Maio de 2014, pelo que é fisicamente impossível que estas, a serem algumas apresentadas ao Requerente, hajam sido as condições contratuais gerais informadas e explicadas ao Consumidor, pois que, como resulta de acordo das partes, o Requerente há mais de 20 anos que havia celebrado contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas com, à data, antecessora da Requerida (ponto c) dos factos provados).

Desta feita, não fez prova a Requerida da comunicação das condições gerais nos termos das quais no respectivo ponto 7.2., *no caso do Serviço IRIS, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido até 10 dias antes do termo do ciclo de facturação em curso, a desactivação/ desligamento será efectuada no final do referido ciclo de facturação; caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desactivação/ desligamento só será efectuada no final do Ciclo de Facturação seguinte, o qual será facturado ao Cliente; ou que, nos termos do ponto 7.3. das condições gerais, nos restantes casos que não o serviço IRIS, se o pedido de cessação for recebido com uma antecedência de 15 dias relativamente ao termo do período de duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, a desactivação/ desligamento será efectuado até ao final do período em curso. Caso o pedido não seja recebido com 15 dias de antecedência, a desactivação/ desligamento será efectuada até ao final do período contratual seguinte.*

Considerando-se tais CCG não incluídas no Contrato celebrado entre Requerente e Requerida, pelo que, por aplicação do regime geral do instituto, tem a revogação torna-se eficaz logo que chega ao poder ou é conhecida pelo seu destinatário, n.º 1 do artigo 224º do C.C.

Pelo que, e conforme resulta provado (vide ponto h) dos factos provados) a revogação do contrato de prestação de serviço do local de consumo com o código S831397701 chegou ao conhecimento da Requerida a 3/11/2015, produzindo, então, efeitos desde essa data; e a revogação do contrato de prestação de serviço do local de consumo com o código S430719901 chegou ao conhecimento da Requerida a 12/11/2015, produzindo efeitos imediatos desde essa data (ponto q. dos factos provados).



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Há pois, agora, que aferir, quais os valores efectivamente a serem cobrados ao Requerente, uma vez que este nada deve após a revogação dos ditos serviços. Assim, da confrontação das facturas F11151635909 de 26/11/2015, no valor de €104,13 junta aos autos a fls 29 e 30, com a factura F11150149332 de 2/11/2015, no valor de €91,27, junta aos autos a fls. 27 e 28, facilmente nos apercebemos de uma duplicação de facturação. Sendo que, as distintas facturas se referem ao mesmo período de facturação e manifestam uma sobreposição, não possível, de serviços prestados pela Requerida à Requerente.

Esquemmatizando:

- No local de consumo S831397001 manteve-se em vigor até 3/11/2015 os serviços CINE TOP e o devido pelo aluguer da BOX HD; - num total de €3,00
- No local de consumo S430719901:
 - É devido o serviço DIGITAL HD entre 1 e 3 de Novembro – num total de €3,09

Já que, com a alteração contratual operada a 3/11/2015, este serviço deixa de ser fornecido pela Requerida ao Requerente (ponto v), alínea iii) da matéria factual provada)

- É devido o serviço IRIS entre 4 e 12 de Novembro – num valor de €15,20
- É devido o serviço SPTV entre 1 e 5 de Novembro – num total de €3,57

A própria Requerida reconhece, na factura em crise, que este serviço só esteve disponível ao Requerente até 5/11/015 (pontos v), alíneas iv) e v) da matéria factual dada por provada)

- É devido o aluguer da BOX HD entre 1 e 12 de Novembro – num valor de €0,90
- É ainda devido o valor de chamadas referentes a consumo extra de telefone, durante o período compreendido entre 1-31 de Outubro de 2015, no montante de €2,60.

Pelo que, e nos termos do disposto no 12º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho deve a Requerida acertar o valor cobrado, emitindo nova factura no valor de €28,36.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Pelo que, é parcialmente procedente a pretensão do Requerente, neste propósito.

No que se refere ao reconhecimento de que não é devido pelo Requerente à Requerida qualquer quantitativa resultante de indemnização pelo não cumprimento do período de duração do contrato, resulta o mesmo aceite por acordo das partes, pelo que, neste propósito, é a pretensão do Requerente totalmente procedente.

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção parcialmente procedente:

- 1. Reconhecendo que a Requerente nada deve à Requerida a título de penalidade por não cumprimento de duração do contrato afecto aos locais de consumo com os códigos S831397701 e S430719901;**
- 2. Reconhecendo que o Requerente deve à Requerida, por conta da factura n.º F11151635909, de 26/11/2015, que engloba a factura n.º F11150149332 de 02/11/2015, o valor de €28,36.**

Notifique-se

Porto, 21 de Março de 2016.

A Juiz-Árbitro,