



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

Processo n.º 23/2015 TAC MAIA

Requerente: António

Requerida: S.A.

## 1. Relatório

**1.1.** O requerente, alegando que a requerida, com a qual celebrara um contrato relativo à prestação de serviços de comunicações eletrónicas, lhe exige o pagamento da quantia de € 569,38, objeto da fatura n.º F08150921367, por ela emitida, em 11/08/2015 (€ 894,74) deduzida a nota de crédito n.º C11150012512 de 17/11/2015 (€ 325,35), pede se declare que a mesma não é devida. Pede ainda que o referido contrato de prestação de serviços seja julgado resolvido em 30/05/2015.

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

a) em 2004, o requerente celebrou com a requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas (telefone fixo, internet e televisão), destinados a uso não profissional, na sua residência, situada na Rua 4;

b) em maio de 2015, o telefone fixo deixou de permitir a receção e realização de comunicações, situação que se manteve mesmo depois da intervenção técnica da requerida no dia 04/05/2015;

c) por esse motivo, o requerente pediu a cessação do contrato, por facto imputável à requerida;

c) ainda assim, a requerida, em 11/08/2015, emitiu a fatura n.º F08150921367, no valor € 894,74, entretanto parcialmente creditado, em 17/11/2015, através da nota de crédito n.º C11150012512, no montante de € 325,35;

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

d) o requerente já não se encontra abrangido por qualquer período de fidelização.

**1.3.** A requerida apresentou contestação escrita. Para além de negar ter recebido do requerente qualquer comunicação a respeito da persistência da avaria após a intervenção técnica, a requerida alega que aquando da denúncia dos serviços se encontrava a decorrer o período mínimo de permanência acordado de 24 meses e que a quantia faturada ao requerente constitui a penalização pela resolução antecipada do contrato prevista no ponto 14.1 das condições gerais do serviço e nas condições associadas ao pedido do seu desligamento, que foram pelo requerente aceites e conhecidas.

## **2. O objeto do litígio**

O objeto nuclear do litígio consiste na questão de saber se a requerida é ou não titular do direito de crédito de que se arroga titular, que tem por objeto uma prestação pecuniária no montante de € 569,38.

## **3. As questões de direito a resolver**

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e a defesa apresentada pela requerida, importa resolver as questões de:

a) determinar se houve justa causa para a desativação do serviço por parte do requerido, com conseqüente cessação da relação contratual por facto imputável à requerida;

b) saber se se verificam ou não os pressupostos constitutivos do direito de crédito de que a requerida se arroga titular.

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

IM-DAPGU-035.2 Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • [gmiac@cm-maia.pt](mailto:gmiac@cm-maia.pt) • <http://ambiente.maiaidigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

## **4. Fundamentos da sentença**

### **4.1. Quanto aos factos**

#### **4.1.1. Factos provados**

Julgo provados os seguintes factos:

a) em 30/07/2014, o requerente, já cliente da requerida desde 2004, celebrou com esta um contrato para a prestação de serviço de comunicações eletrónicas com subscrição do pacote de serviços de televisão, internet e telefone fixo IRIS 30Mb\_NPVR (040) e mensalidade de € 39,99 – facto que julgo provado com base no documento de fls. 23.

b) em 14/08/2014, foi acordada a alteração de serviços e condições contratadas, para o pacote IRIS 30Mb+\_NPVR (029) e mensalidade de € 39,49, com período de fidelização de 12 meses – facto que julgo provado com base nos documentos de fls. 37-39.

c) em 04/05/2015, na sequência de um reporte de avaria no telefone fixo por parte do requerente, foi efetuada no local de instalação uma intervenção técnica – facto que julgo provado com base no documento de fls. 24.

d) em 05/05/2015, o requerente solicitou a desativação do serviço contratado, através do “formulário de denúncia” disponibilizado pela requerida na plataforma “zon.pt/myzon” – facto que julgo provado com base nos documentos de fls. 25 (f/v).

e) em 01/06/2015, o requerente participou à requerida a sua insatisfação pelo não-levantamento dos equipamentos instalados pela requerida – facto que julgo provado com base no documento de fls. 6.



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

f) em 02/06/2015, o requerente reiterou o pedido de desativação do serviço, através do “formulário de denúncia” entregue numa das lojas da requerida sita no centro comercial – facto que julgo provado com base no documento de fls. 7.

g) em 11/08/2015, a requerida emitiu a fatura n.º F08150, no valor € 894,74 – facto que julgo provado com base no documento de fls. 8.

h) em 27/07/2015 e 28/08/2015, o requerente comunicou à requerida considerar o montante indevido, respetivamente no livro de participações da requerida e no livro de reclamações – factos que julgo provados com base no documento de fls. 9 e 10.

i) em 17/11/2015, a requerida creditou parte do valor faturado, através da nota de crédito n.º C11150012512, no montante de € 325,35 – facto que julgo provado com base no documento de fls. 11.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Julgo não provados os seguintes factos:

a) os factos, alegados pelo requerente (e expressamente impugnados pela requerida), de lhe ter sido exigido o valor de € 119,00 relativo à intervenção técnica realizada pela requerida em 04/05/2015, e de ter informado a requerida de que não aceitava suportar tal encargo.

Não foi produzida a tal respeito qualquer prova no processo.

b) o facto, alegado pelo requerente, de o telefone fixo continuar sem funcionar após a referida intervenção técnica.

Não obstante a consistência das declarações do requerente na audiência de julgamento, e o facto de estarmos perante uma relação contratual de mais de uma

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

década sem incidentes conhecidos (o que tornaria razoável supor que o requerente não pediria a desativação dos serviços de forma imotivada), certo é que não foi produzida prova da persistência da avaria, designadamente pelo testemunho de quem acompanhou localmente a intervenção ou utilizava também o serviço de telefone.

Além de que entre a intervenção técnica (04/05/2015) e o pedido de desativação dos serviços (05/05/2015) mediou um período de pouco mais de 24 horas, o que contraria a alegação do requerente constante do ponto 8 do requerimento inicial. Do mesmo modo, nas sucessivas comunicações à requerida ainda antes da receção da fatura objeto do litígio (cf. fls. 25, 6 e 7), o requerente não se refere a esta avaria, mas sim, de forma genérica, ao que designa de “incompetência” e “quebra de compromisso” da requerida.

c) os factos, alegados pela requerida, de que, aquando da denúncia dos serviços, se encontrava a decorrer período mínimo de permanência de 24 meses, que o mesmo era do conhecimento do requerente e que a desativação durante este período implicaria o pagamento de uma penalização.

Desde logo, por se tratar de cláusulas contratuais gerais predispostas pela requerida e que o requerente se terá limitado a subscrever, ficam sujeitas ao regime estabelecido no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que, no seu artigo 5.º n.º 3, onera a requerida com o ônus da prova da “comunicação adequada e efetiva” dessas cláusulas. A requerida não apresentou qualquer meio probatório de que o requerente teve conhecimento de tais condições na adesão inicial. Por seu turno, aquando do pedido de desvinculação (que a requerida, no mesmo documento a fls. 25 f/v, designa de “denúncia”, “rescisão”, “desligamento” ou “desativação”) realizado eletronicamente, constava uma mera caixa de verificação (*checkbox*) com a menção “tomei conhecimento das condições associadas a este pedido” (descritas precedentemente e com remissão para as “condições gerais NOS”), o que constitui

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

IM-DAPGU-035.2 Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • [gmiac@cm-maia.pt](mailto:gmiac@cm-maia.pt) • <http://ambiente.maiaidigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

uma mera cláusula de confirmação que não é, só por si, suficiente para assegurar a prova da comunicação e muito menos a possibilidade de conhecimento “completo e efetivo” pelo subscritor a que se refere o artigo 5.º n.º 2 do referido Decreto-Lei.

Na audiência de julgamento, o requerente juntou mensagem de correio eletrónico (fls. 37) e documento de formalização de compra (fls. 38-39) comprovativos da alteração do pacote de serviços inicialmente subscrito e das condições contratadas, ocorrida em 14 de agosto de 2014, com um período de fidelização de 12 meses. Notificada para se pronunciar acerca dos documentos juntos pelo requerente na audiência e esclarecer sobre qual dos contratos vigorava, a requerida respondeu que “a partir dessa data, ficou ativo o contrato junto pelo Requerente em audiência de julgamento”. Reconheceu assim a requerida ser de 12 e não de 24 meses o período mínimo de permanência associado ao contrato ao qual o requerente pôs termo em 05/05/2015.

#### **4.2. Resolução das questões de direito**

A requerida funda o direito de que se arroga titular na cláusula 14 das “condições gerais para prestação do serviço de comunicações eletrónicas e serviços conexos”, e nas “condições associadas ao pedido de desligamento”.

Do ponto de vista da formação do contrato, essas cláusulas contratuais gerais só se consideram inclusas nos contratos singulares pela aceitação (artigo 4.º Decreto-Lei n.º 446/85) e desde que cumpridos, pelo seu predisponente, os inerentes deveres de comunicação integral, adequada e atempada (artigo 5.º Decreto-Lei n.º 446/85) e informação ao aderente (nos termos do artigo 6.º Decreto-Lei n.º 446/85). Faltando a comunicação de modo a tornar possível o seu conhecimento, estas cláusulas consideram-se excluídas do contrato, como determina o artigo 8.º a) Decreto-Lei n.º 446/85. Tanto mais que a circunstância de se tratar de um contrato celebrado no contexto de uma relação que perdurava já desde 2004 justificava a aclaração dos

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

aspectos relacionados com um eventual período de permanência (artigo 8.º b) Decreto-Lei n.º 446/85) e, dada a epígrafe da referida cláusula 14 (“efeitos da cessação do contrato por incumprimento do cliente”), a mesma passa despercebida a um normal contratante, por se associar a falta ou mora de pagamento (artigo 8.º c) Decreto-Lei n.º 446/85).

Em suma, não tendo as partes acordado na cláusula 14 das “condições gerais para prestação do serviço de comunicações eletrónicas e serviços conexos” e nas “condições associadas ao pedido de desligamento”, não pode nelas fundar-se nenhuma obrigação para o requerente.

Sublinhe-se ainda que, apesar da condição geral ínsita na cláusula 14.1 referir que “o cliente ficará obrigado a pagar à NOS Comunicações uma compensação calculada nos termos indicados no Formulário ou nas Condições Específicas, sem prejuízo do direito a eventuais valores vencidos e juros moratórios”, a forma de cálculo não resulta claramente do teor nem do formulário nem das condições específicas do serviço, quer do primeiro contrato quer do que o substituiu com período de permanência menor. Portanto, mesmo que essa cláusula (por ser acordada) vinculasse o requerente, nunca dela emergiria a “penalização pela resolução antecipada do contrato” pretendida pela requerida.

A forma de cálculo da indemnização devida pela desativação por iniciativa do cliente ou cessação da relação contratual por motivo que lhe seja imputável, antes de decorrido o período mínimo contratado só vem plasmada no parágrafo 3º das “condições associadas ao pedido de desligamento” (n.º de meses de duração inicial do contrato - n.º de meses em que os produtos e serviços estiveram ativos x valor da mensalidade relativa aos serviços em causa). Tal cláusula, ainda que tivesse sido devidamente comunicada ao requerente e assim incluída no acordo contratual – o que não se provou – sempre teria de se considerar proibida (e declarada a sua nulidade) por consagrar uma cláusula penal desproporcionada aos danos a ressarcir pelo

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

IM-DAPGU-035.2 Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • [gmiac@cm-maia.pt](mailto:gmiac@cm-maia.pt) • <http://ambiente.maiadigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

incumprimento contratual.<sup>1</sup> E por se ter dado como provado que o período de fidelização associado ao contrato de que se trata nos autos era de 12 e não de 24 meses, a indemnização, a ser devida, sofreria a correspondente redução.

Tem, pois, de proceder, parcialmente, a pretensão do requerente.

Quanto à questão de saber se assiste ao requerente o direito de resolver o contrato motivado por facto imputável à requerida, não procede a sua pretensão, já que não ficou provado ter havido da parte da requerida um incumprimento das condições acordadas, nomeadamente quanto à qualidade do serviço prestado. A cessação da relação contratual coincide assim com a data da desativação dos serviços por iniciativa do cliente (05/05/2015).

Quanto à questão de saber se é devida pelo requerente, à requerida, a quantia de €569,38, constitui uma ação de simples apreciação negativa, cabendo à requerida o ónus da prova da verificação dos factos constitutivos do direito de que se arroga titular, nos termos do artigo 343.º n.º 2 do Código Civil. Faltando a prova dos factos constitutivos do direito de crédito de que a requerida se arroga titular, impõe-se a procedência da ação.

## 5. Decisão

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação parcialmente procedente:**

---

<sup>1</sup> Veja-se a propósito o Parecer 04.2016/MA de 11.01.2016, do Observatório do Direito do Consumo da Ordem dos Advogados, relativo à “Fidelização em Telecomunicações” e disponível para consulta em [www.oa.pt/odc](http://www.oa.pt/odc).





TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

**a) declaro cessado em 05/05/2015 o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas de que se trata nos autos, por denúncia do requerente;**

**b) declaro que o requerente não deve à requerida a quantia de € 569,38;**

Notifique-se.

Maia, 05 de abril de 2016

O Juiz-árbitro

(Rute Couto)