



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

**Proc. Nº 1961/2015**

**I - RELATÓRIO**

*O REQUERIMENTO INICIAL*

I – MARIA, identificada nos autos, intentou a presente acção contra “S.A.”, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes da petição inicial, que se dá aqui por integralmente reproduzida.

II – Em síntese, diz a requerente que:

- i. A requerida tem por objeto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- ii. Em data que não consegue precisar, a Requerente celebrou com a Requerida um contrato para a prestação de serviços de televisão, internet fixa e móvel e telefone fixo e móvel, na habitação da Requerente sita no Porto e, quanto aos serviços de internet móvel e telefone móvel, em todos os locais em que a Requerida disponibilize rede.
- iii. Ficou ainda acordado que, a requerente paga à requerida a quantia mensal fixa pelos serviços prestados.
- iv. Todos meses, a requerente paga ainda à requerida a quantia de 22,50 €, a título de aquisição de um telemóvel.
- v. Em data que a requerente também não consegue precisar, recebeu da requerida uma chamada telefónica inesperada, na qual lhe foi feita uma proposta comercial que consistia em aumentar a disponibilidade de tráfego de internet móvel, de 200 Megas para 500 Megas, pelo preço adicional de 2,00 € por mês.
- vi. Nestes termos, a requerente, pelo telefone, aceitou tal proposta.
- vii. Em todo o caso, logo no mesmo dia em que recebeu aquela chamada telefónica da requerida, a requerente deslocou-se a loja desta, onde solicitou mais informações sobre a proposta contratual formulada pelo telefone.
- viii. Na loja, foi então a requerente informada que, afinal, O preço por mês pelo aumento da disponibilidade de internet móvel era de 7,28 € e não os 2,00 € conforme a informação prestada pelo telefone.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

ix. Perante esta informação, de imediato, a requerente informou a requerida que, por não corresponder à sua vontade nem ser coincidente com as informações anteriormente prestadas, não pretendia o aumento da disponibilidade de acesso à internet para os 500 Megas.

x. O que a requerida aceitou.

xi. Porém, a requerida continua a emitir faturas mensais onde apresenta para pagamento o valor de 7,28 € e 6,50 €, a título de internet móvel, nomeadamente na fatura n.º F07151240936, de 15/07/2015, fatura n.º F0815116685, de 16/08/2015 e fatura n.º F09151322600, de 16/09/2015, respetivamente.

xii. A requerente por sua vez pagou as faturas, delas retirando o valor de 7,28 € e 6,50 €, respetivamente, quantias estas que a requerida, indevidamente, lhe pretende cobrar a título de internet móvel.

xiii. Perante este cenário, a requerente redigiu duas reclamações junto da requerida, uma no dia 10/07/2015 e outra no dia 23/07/2015.

xiv. Porém, a requerida não ofereceu qualquer resposta concreta às reclamações da requerente.

III – Em conclusão, a requerente pede que seja:

- a) Declarado que a requerente não deve à requerida as quantias de 7,28 € de internet móvel titulado na fatura n.º F07151240936, de 15/07/2015, 7,28 € na fatura n.º F0815116685, de 16/08/2015 e 6,50 € na fatura n.º F09151322600, de 16/09/2015, tudo num total global de 21,06 €;
- b) Condenada a requerida a emitir faturas sem qualquer valor acrescido, a título de internet móvel.

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou os documentos de fls. 5 a 14, e não indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 15).



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

**A CONTESTAÇÃO**

I – Regularmente citada, a requerida apresentou contestação escrita, alegando, no essencial, que:

- 1) Em 27 de agosto de 2014, a aqui Requerente celebrou com a Requerida um contrato de prestação serviços de televisão, internet, telefone fixo e móvel (ao qual estava associado um pacote de dados de 200mb), pelo valor de € 49,99 (o qual foi atualizado em Janeiro de 2015 para € 51,99).
- 2) Por sentença proferida neste Tribunal arbitral, no processo nº 2382/2014, entre as mesmas partes, o Tribunal considerou que o serviço “Multi-sim”, estava incluído no pacote de serviços prestado no referido contrato e sem custo acrescido em relação à mensalidade daquele pacote.
- 3) Desse modo, ficou o vencido entendimento sustentado pela Requerida de que a prestação do serviço “Multi-sim” implicava o pagamento adicional de € 5,00 em relação à mensalidade do pacote de serviços.
- 4) Em cumprimento de tal sentença, a Requerida passou a prestar à Requerente o serviço “Multi-sim” gratuitamente, sem custo acrescido em relação à mensalidade, através da inclusão de um crédito mensal de € 5,00.
- 5) Em 10 de julho de 2014, a Requerente foi contactada pelos serviços de vendas da Requerida que lhe propuseram alterar o serviço Multi-Sim (que tinha um pacote de 200 MB mensais) para um serviço Kanguru S, que tem um tráfego de 500 MB mensais.
- 6) A mensalidade do referido serviço Kanguru S era, à data, de € 7,99.
- 7) Atendendo que a Requerente tinha na sua conta de faturação o referido crédito mensal de € 5,00, os serviços de venda da Requerida terão dito à Requerente que esta poderia transitar para um serviço com mais tráfego de internet, por sensivelmente mais três euros por mês (€ 7,99 - € 5,00).
- 8) Tendo a aqui Requerente aceitado a referida alteração contratual, o serviço Kanguru S foi ativo no mesmo dia 10 de julho de 2014,
- 9) tendo ficado activo até estado até dia 24 do mesmo mês, quando a aqui Requerente requereu a reversão para o serviço que detinha anteriormente, o serviço Multi-Sim 200 MB.
- 10) Na fatura de julho de 2014 foram faturados os seguintes valores:



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

- o valor de € 1,61 referente ao serviço Multi-Sim 200MB no período de 1 a 10 de julho de 2015;
- o valor de € 5,67 referente ao serviço Kanguru S no período de 10 a 31 de julho de 2015.

- 11) No entanto, nessa mesma factura foi incluído o referido crédito mensal de € 5,00.
- 12) Na fatura de Agosto, a Requerida creditou, no que concerne ao serviço Kanguru S o valor de € 3,87 (referente ao período de 10 a 24 de julho) e € 1,80 (referente ao período de 25 a 31 de julho), num total de € 5,67.
- 13) Finalmente, na fatura de setembro de 2015, foi faturado o valor de € 5,00 referente ao serviço Multi-Sim ZOOMB mas creditado novamente o mesmo valor.
- 14) A Requerida creditou a totalidade dos valores faturados pelo serviço Kanguru S, não assistindo qualquer razão à Requerente.
- 15) Impugna-se tudo o que estiver em contradição com a presente contestação considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omissivo, nomeadamente o alegado nos artigos 8º, 10º, 11º e 14º a 17º da reclamação.

III – A Requerida conclui pugnando pela improcedência da acção.

IV – A Requerida juntou os documentos de fls. 29 a 36 e não indicou prova testemunhal.

*TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE*

O caso em apreciação é, quanto à Requerida, de arbitragem necessária, nos termos do disposto no nº 1 do art. 15º da Lei nº 23/96, de 26 Julho, segundo o qual «Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados».

Tendo-se frustrado a tentativa de conciliação por falta da Requerida, realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 37-38).

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevivendo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

### **II - QUESTÕES A DECIDIR**

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se a Requerente não deve à Requerida; e, ainda, se a Requerida, quanto ao contrato celebrado com a requerente, deve emitir facturas sem qualquer valor acrescido, a título de internet móvel.

### **III – FUNDAMENTAÇÃO**

#### **A – DOS FACTOS**

Com relevância para a decisão da causa, considera-se provada a seguinte factualidade:

- a) A requerida tem por objeto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- b) Em data não concretamente apurada, a Requerente celebrou com a Requerida um contrato para, mediante o pagamento pela primeira à segunda de uma quantia fixa mensal, a prestação, pela segunda à primeira, de serviços de televisão, internet fixa e móvel e telefone fixo e móvel, na habitação da Requerente sita na Rua Domingues Alvarez, 24 – 10º A, 4150-801 Porto e, quanto aos serviços de internet móvel e telefone móvel, em todos os locais em que a Requerida disponibilize rede.
- c) Os serviços contratados referidos em b) destinavam-se a fins não profissionais da Requerente.
- d) Por sentença proferida por este Tribunal, em 21.03.2015, no Processo nº 2382/2014, em que as partes eram as mesmas da presente acção, o Tribunal considerou que no contrato referido em b) estava incluído na mensalidade do pacote de serviços contratados o serviço “Multisim”, que consiste na possibilidade de aderir a um novo cartão de internet móvel que pode ser utilizado num tablet ou pen para partilhar o pacote de internet no telemóvel do complemento subscrito entre dois equipamentos.
- e) No processo referido em d), a Requerida foi condenada a prestar à Requerente, em contrapartida da mensalidade do pacote de serviços contratados, os serviços de



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

- telefone fixo, internet e televisão, na sua residência, e os serviços de telefone móvel e internet móvel, por meio de cartão adicional para usar no seu iPad.
- f) Para cumprimento da condenação referida em e), a Requerida passou a incluir nas facturas do contrato referido em b) um crédito mensal para neutralizar o mesmo valor igualmente facturado referente ao serviço multi-sim.
- g) Em 10 de Julho de 2015, a Requerente recebeu inesperadamente uma chamada telefónica por parte da requerida, onde esta apresentou uma proposta comercial para alteração do serviço Multi-Sim para um serviço Kanguru S, com um tráfego mensal superior ao do serviço Multi-Sim, mediante um aumento do valor da mensalidade do contrato referido em b).
- h) A chamada telefónica referida em h) não foi solicitada pela Requerente e destinou-se a, por iniciativa e de forma organizada pela Requerida, propôr à Requerente a alteração contratual.
- i) No decurso da chamada telefónica referida em g), a Requerente respondeu que aceitava aquela proposta.
- j) Não obstante o referido em i), no mesmo dia 10 de Julho de 2015, a Requerente deslocou-se a loja da Requerida e aí entregou pessoalmente a esta, e esta recebeu, o documento manuscrito constante de fls. 14 que aqui se dá por reproduzido, e no qual comunicou a «rescisão da adesão ao Kanguru, para ter mais internete», que tinha aceitado telefonicamente aquando do referido em g) e i).
- j) Em 23.07.2015, a Requerente apresentou reclamação escrita no livro de reclamações da Requerida, nos termos constantes do documento de fls. 13 que aqui se dá por reproduzido.
- k) A Requerida emitiu a factura nº F07151240936, de 15.07.2015, no valor a pagar de € 56,88, referente ao mês de Julho de 2015, constante do doc. de fls. 5-6 e igualmente de fls. 31-32, que aqui se dá por reproduzida.
- l) A Requerida emitiu a factura nº F08151166885, de 16.08.2015, no valor a pagar de € 77,50, referente ao mês de Agosto de 2015, constante do doc. de fls. 7-8, que aqui se dá por reproduzida.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

- m) A Requerida emitiu a factura nº F09151322600, de 16.09.2015, no valor a pagar de € 78,89, referente ao mês de Setembro de 2015, constante do doc. de fls. 35-36, que aqui se dá por reproduzida.
- n) Da factura referida em k), a Requerente pagou à Requerida a quantia de € 49,60.
- o) Da factura referida em l), a Requerente pagou à Requerida a quantia de € 74,60.
- p) Da factura referida em m), a Requerente pagou à Requerida a quantia de € 62,99.

**MOTIVAÇÃO:**

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pelas partes em sede de audiência de julgamento, e dos factos admitidos por acordo ou confissão.

**B – DO DIREITO**

Da matéria factual dada por provada resulta que, em data não concretamente apurada, foi celebrado contrato entre a Requerente e a Requerida, para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de televisão, internet fixa e móvel e chamadas de telefone fixo e de telefone móvel, serviços esses destinados a uso não profissional da Requerente.

Sendo que a Requerida dedica-se à prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como à comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas.

Está em causa, pois, um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154º Código Civil, de modalidade inominada, de acordo com o qual a Requerida obrigou-se a proporcionar à Requerente, mediante pagamento do preço respectivo, o resultado da sua actividade empresarial, mais concretamente o acesso a televisão, internet e chamadas de telefone fixo e móvel, no período e nos termos contratados.

Tal contrato tem por objecto a prestação de serviços que se integram na categoria dos chamados serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

regras consagradas na Lei nº 23/96, de 26 de Julho, em ordem à protecção do utente daqueles serviços.

Efectivamente, entre os serviços públicos abrangidos pela referida Lei nº 23/96 estão os “serviços de comunicações electrónicas” – art. 1º, nº 2/d) – sendo que o conceito de *comunicações electrónicas* adoptado pelo legislador (na alínea ee) do art. 3º da Lei nº 5/2004) é o de «serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)».

Acresce que, para efeitos da Lei nº 23/96, considera-se **utente** «(...) a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (art. 1º, nº 3); por outro lado, considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** «(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no nº 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão». No caso em apreciação, a requerente e a requerida são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

Para além disso, no caso em apreciação, constata-se que aquele contrato foi celebrado entre um profissional (a requerida) e um consumidor (a requerente), e, conseqüentemente, constitui um contrato de prestação de serviço de consumo, fonte de uma relação jurídica de consumo, e, como tal, também sujeito às regras da Lei nº 24/96, de 31 de Julho de 1996 (Lei de Defesa do Consumidor, doravante LDC) – entendendo-se como tal o acto pelo qual o consumidor obtém de um profissional um produto ou serviço que visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar.

Desse modo, no caso em apreciação, a Requerente é de qualificar como *consumidor* (nos termos do art. 2º, nº 1, da Lei nº 24/96), enquanto a Requerida é de qualificar como *profissional e fornecedor* (nos termos do art. 2º, nº 1 da Lei nº 24/96).

Resultou igualmente da prova produzida que, em 10 de Julho de 2015, a Requerente recebeu inesperadamente uma chamada telefónica por parte da requerida, onde esta





*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

apresentou uma proposta comercial para alteração do serviço Multi-Sim para um serviço Kanguru S, com um tráfego mensal superior ao do serviço Multi-Sim, mediante um aumento do valor da mensalidade do supra referido contrato vigente; e que, no decurso dessa chamada telefónica, a Requerente respondeu que aceitava aquela proposta.

Assim, no que respeita à alteração do contrato vigente por acordo das partes, quanto ao modo de contratar, está em causa a celebração de contrato (ou de alteração de contrato vigente) através do telefone, pelo que importa ter em conta o regime jurídico dos contratos de consumo celebrados à distância.

Atendendo à data dos factos em discussão na presente acção, à matéria dos contratos de consumo celebrados à distância é aplicável o Dec.-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro de 2014 (com a redacção resultante das alterações introduzidas pela Lei nº 47/2014, de 28 de Julho), que entrou em vigor a 13 de Junho de 2014, e que tem em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores.

Para efeitos daquele Dec.-lei nº 24/2014, entende-se por:

- «**Contrato celebrado à distância**», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração (art. 3º/f));

- «**Consumidor**», a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional (art. 3º/c);

- «**Fornecedor de bens ou prestador de serviços**», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta (art. 3º/i));



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- «**Técnica de comunicação à distância**», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes (art. 3º/m)).

No caso em apreciação, e à semelhança do que já vimos supra à luz da Lei de Defesa do Consumidor, Requerente e Requerida são de considerar, respectivamente, como consumidor e prestador de serviços, para efeitos do Dec.-Lei nº 24/2014.

Acresce que está em causa a celebração de contrato sem a presença simultânea do consumidor e do prestador de serviços, e integrado num sistema de prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de técnica de comunicação à distância (*in casu*, contacto telefónico, por iniciativa da Requerida e por ela organizada com vista a, por essa via, propôr ao requerente a contratação dos serviços daquela).

Ora, quando o contrato à distância for um contrato celebrado por telefone – como acontece no caso em apreciação –, «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» (art. 5º, nº 7, Dec.-Lei nº 24/2014). Assim, neste âmbito, o legislador afasta o princípio da liberdade de forma (art. 219º Cód. Civil), impondo que a aceitação do contrato por parte do consumidor revista forma escrita caso o meio de comunicação à distância utilizado seja o telefone.

No caso em apreciação, a Requerente não assinou a oferta, e da prova produzida não pode considerar-se que tenha enviado ou entregue à Requerida o consentimento daquela por escrito.

Acresce que, no caso em apreciação, não foi alegado nem apurado que o primeiro contacto telefónico tenha sido efectuado pela Requerente à Requerida, circunstância que, caso tivesse ocorrido, poderia obstar à consequência prevista na 1ª parte do citado art. 5º, nº 7, Dec.-Lei nº 24/2014.

Independentemente disso, acresce que resultou da prova produzida que, no mesmo dia 10 de Julho de 2015, a Requerente comunicou à Requerida, através de documento



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

manuscrito, a sua vontade de, afinal, já não querer a alteração contratual que a Requerida, naquele dia, lhe tinha proposto, telefonicamente, e pela mesma via e de imediato a Requerente tinha respondido aceitar.

Ora, nos termos gerais do do artigo 406º, nº 1, Código Civil «*O contrato (...) só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei*».

Em regra, nos contratos de consumo celebrados à distancia é conferido ao consumidor aquilo que o legislador designou como “direito de livre resolução” nos seguintes termos legais; «O consumidor tem o **direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos**, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e **sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias** a contar: a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços (...)» (art. 10º, nº 1, Dec.-Lei nº 24/2014).

Apesar da designação legal aludir, a este propósito, a *direito de resolução*, ela é, em termos técnico-jurídicos, inexacta neste contexto porquanto o conceito de resolução, como forma de cessação de um contrato, é operada pela invocação, por um contraente e comunicada ao outro contraente, de uma justa causa para, com base nela, fazer cessar o contrato; isto é, a resolução “tout court” é um acto unilateral, necessariamente motivado, enquanto o chamado “direito de livre resolução”, apesar de ser igualmente um acto unilateral, não é motivado porquanto pode ser exercido sem necessidade de indicar o motivo. Por essa razão (e por outras que aqui não cabe enunciar nem desenvolver), a doutrina considera ser mais rigoroso e adequado denominar/qualificar como “direito de arrependimento” aquilo o legislador denominou (no Dec.-Lei nº 24/2014) como “direito de resolução”, podendo entender-se como definição genérica daquele «*o direito concedido legal ou contratualmente ao consumidor de se desvincular unilateralmente de um contrato, sem necessidade de indicação de um motivo*» (sic, com itálico nosso, JORGE MORAIS CARVALHO / JOÃO PEDRO PINTO-



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

FERREIRA, *Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial*, Almedina, 2014, p. 94).

As partes no contrato de consumo celebrado à distância podem estipular um prazo mais alargado, mas não mais curto, do que o supra referido no nº 1 do art. 10º do Dec.-Lei nº 24/2014 (cfr. art. 10º, nºs 1 e 3, e art. 29º, nºs 1 e 2, do mesmo diploma legal e arts. 405º, nº 1, Cód. Civil).

Ora, resultou provado que em 10.07.2015, a Requerente entregou pessoalmente em loja da Requerida, e esta recebeu, o documento de fls. 14 (doc. 8 da petição inicial). Do teor dessa reclamação resulta inequivocamente a vontade da Requerente de cessar de imediato a alteração do contrato acordada telefonicamente com a Requerida.

Quanto ao modo de exercício do dito “direito de livre resolução” nos contratos de consumo celebrados à distância, o art. 11º estabelece que “O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de **qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato**» (nº 1); acrescentando que «(...) considera-se inequívoca 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» (nº 2).

Pelo que, em **10.07.2015** a requerente exerceu o direito de livre resolução (art. 11º, nº 3, Dec.-Lei nº 24/2014).

O exercício tempestivo do “direito de livre resolução” tem como efeito a extinção das obrigações de execução do contrato (neste caso, das alterações ao contrato que vigorava) e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta (art. 11º, nº 6, Dec.-Lei nº 24/2014).

Pelo que, a alteração ao contrato, previamente acordada telefonicamente, considera-se cessada, por livre resolução da Requerente, em **10.07.2015**, independentemente da reclamação, lavrada no livro de reclamações da requerida, que a Requerente apresentou junto da Requerida em 23.07.2015.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Ora, resultou da prova produzida que na fatura de julho de 2015 foram faturados os seguintes valores:

- o valor de € 1,61 referente ao serviço Multi-Sim 200MB no período de 1 a 10 de julho de 2015;
- o valor de € 5,67 referente ao serviço Kanguru S no período de 10 a 31 de julho de 2015.

No entanto, nessa mesma factura foi incluído o crédito mensal de € 5,00, referente a “mensalidade Mobile Voz”.

**Ou seja, na factura referente ao mês de julho 2015, a Requerida faturou o valor de € 7,28 mas creditou também o montante de € 5,00, substituindo assim o valor de € 2,28 a título de internet móvel.**

Depois, na factura de Agosto 2015, a Requerida creditou, no que concerne ao serviço Kanguru S o valor de € 3,87 (referente ao período de 10 a 24 de julho) e € 1,80 (referente ao período de 25 a 31 de julho), num total de € 5,67.

**Ou seja, na factura de Agosto 2015, foi faturado o valor global de internet móvel de € 6,29 mas creditado o montante de € 8,87, subsistindo assim um remanescente de crédito de € 2,38; este remanescente de crédito neutraliza/compensa totalmente, e até excede, o valor de € 2,28 que, como vimos acima, tinha subsistido como débito a título de internet móvel na factura do mês de Julho 2015.**

Finalmente, na factura de Setembro 2015, foi debitado o valor de € 5,00 referente ao serviço Multi-Sim 200MB mas creditado novamente o mesmo valor como “crédito – mensalidade Mobile Voz”.

Em suma, considerados os créditos incluídos nas facturas referentes aos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2015, constata-se que a Requerida creditou a totalidade dos valores facturados pelo serviço Kanguru S, nos períodos contemplados nas referidas facturas.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Não obstante, uma vez que se mantém o contrato sem a alteração quanto serviço de Internet Móvel e atento o teor da sentença proferida por este Tribunal em 21.03.2015, no Processo nº 2382/2014, em que as partes eram as mesmas da presente acção, deve a Requerida continuar a emitir facturas sem qualquer valor acrescido a pagar, para além da mensalidade do pacote de serviços, a título de internet móvel, dentro da utilização incluída naquele contrato.

**IV – DECISÃO**

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção parcialmente improcedente, e, em consequência:

- a) julga-se improcedente, e absolve-se a requerida do pedido de declarar que a Requerente não deve à Requerida as quantias de 7,28 € de internet móvel titulado na fatura n.º FO7151240936, de 15/07/2015, 7,28 € na fatura n.º F0815116685, de 16/08/2015 e 6,50 € na fatura n.º F09151322600, de 16/09/2015, tudo num total global de 21,06 €;
- b) condena-se a Requerida a, no âmbito do contrato discutido na presente acção, continuar a emitir facturas sem qualquer valor acrescido a pagar, para além da mensalidade do pacote de serviços, a título de internet móvel, dentro da utilização incluída naquele contrato.

Notifique-se.

Porto, 18 de Abril de 2016,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)