



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 30/2016 TAC V. N. Gaia

Requerente: Teixeira

Requerida: S.A.

SUMÁRIO:

I – A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respectiva presunção de culpa.

II – Certo é que, incumbe ao consumidor/ Requerente, a prova desse incumprimento ou cumprimento defeituoso, nos termos do disposto no artigo 342º do C.C.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida a abster-se de proceder à interrupção do fornecimento de comunicações, pelo n.º 932648888, antes das 24h00 do dia da renovação, vem, em termos sumários, alegar que o corte no fornecimento de comunicações às 14h00 do dia de renovação, tal qual a Requerida o tem vindo a efectuar, é uma violação dos termos contratados entre as partes.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela total improcedência da demanda arbitral, alegando que entre o Requerente aceitou as condições gerais do serviço que subscreveu, nomeadamente no que se refere ao limite temporal para renovação do tarifário, pelo que não há qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso pela Requerida dos termos contratados.

*

A audiência realizou-se na presença da Requerente e da legal Representante da Requerida, em conformidade com procuração forense para os devidos efeitos depositada neste Tribunal.

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma ***acção declarativa de condenação***, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não abster-se de proceder à interrupção do fornecimento de comunicações antes das 24h00 do dia de renovação do tarifário, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. A Requerida tem por escopo social o estabelecimento, a gestão e a exploração de infra-estruturas de comunicações electrónicas, a prestação de serviços de comunicações electrónicas, dos serviços de transporte e difusão de sinal de telecomunicações de difusão e actividade de televisão;
2. O Requerente contratou com a Requerida a realização de comunicações móveis, através do n.º de telefone 932648888, mediante o pagamento de preço da mensalidade de €10,49, com início em 27/04/2016, no âmbito de um pacote denominado "Tudo 200MB";
3. Tal pacote contempla 500 minutos, SMS e MMS para todas as redes e 200 MB de internet;
4. No contrato celebrado entre Requerente e Requerida está incluída a cláusula, sob a epígrafe "renovação da mensalidade" que postula que "a renovação dos benefícios incluídos no tarifário ocorre todos os meses, no mesmo dia do mês. Se o saldo disponível no cartão for inferior ao valor da mensalidade, a NOS renova todos os benefícios podendo

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

continuar a comunicar sem limitações até às 14 horas do seu dia de renovação. Após este período, e até que regularize o valor em falta, ficará impedido de efectuar comunicações”;

5. O Requerente tem conhecimento da Clausula identificada no ponto 4. como elemento integrante do contrato celebrado com a Requerida;

6. O Requerente recepciona todos os meses, uma SMS no dia de renovação de tarifário, enviada pelos serviços da Requerida, como aleta de que deve efectuar um carregamento no seu telemóvel até às 14h00 desse mesmo dia.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

*

3.2. Motivação

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

O Requerente, nas suas declarações, parte interessada relatou os factos com parcialidade, afirmando sabe que o limite para proceder ao carregamento são as 14h00 do dia da renovação do tarifário e que, citando, “deixa cortar e depois vou carregar”, sabendo que na sua peça processual invocou a cláusula que faz expressa menção À hora limite, mas que desconhece a referência às 14h00, pelo que o discurso incoerente do Requerente não moldou a convicção do tribunal em seu sentido abonatório, antes pelo contrário, fazendo prova de que o Consumidor tem conhecimento da CCG e que a mesma lhe foi comunicada, tal qual lhe é comunicado todos os meses por SMS, o prazo limite de renovação do tarifário.

À prova mencionada acrescem os documentos de fls. 4, 5, e 18, juntos aos autos, o que devidamente conjugado com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

*

3.3. Do Direito

3.3.1. DA INEPTIDÃO ARGUIDA PELA REQUERIDA

Ora, dispõe o n.º 2 do artigo 186º do CPC que: “diz-se inepta a petição:

- a) quando falte ou seja inatingível a indicação do pedido ou da causa de pedir;
- b) quando o pedido esteja em contradição com a causa de pedir;
- c) quando se cumulem causas de pedir ou pedidos substancialmente incompatíveis”.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Não obstante, é manifesto pela defesa deduzida pela mesma, que a Requerida interpretou convenientemente o versado no requerimento inicial desta demanda.

Assim, dispõe a este proposto o n.º 3 daquele mesmo artigo 186º do CPC que: “se o réu contestar, apesar de arguir a ineptidão com fundamento na al. a) do número anterior, a arguição não é julgada procedente quando, ouvido o autor, se verificar que o réu interpretou convenientemente a petição inicial”.

Pelo que, não procede, neste propósito, a excepção dilatória de ineptidão da petição inicial invocada pela Requerida.

3.3.2. DO INCUMPRIMENTO CONTRATUAL/ CUMPRIMENTO DEFEITUOSO DO CONTRATO

É, pois, inelutável afirmar que a o Requerente vem invocar o cumprimento defeituoso do contrato de prestação de serviço de telecomunicação que celebrou com a Requerida, enquadrando-se, assim e inelutavelmente a questão no instituto da responsabilidade civil contratual.

Ora, a responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respectiva presunção de culpa.

Certo é que, incumbe ao consumidor/ Requerente, a prova desse incumprimento ou cumprimento defeituoso, nos termos do disposto no artigo 342º do C.C.

Assim, e no caso em análise, se por um lado o Requerente invoca o *terminus* do prazo de pagamento antes do fim do dia estipulado entre as partes como data de renovação, e carregamento obrigatório, por outro a Requerida alega que foi entre as partes estipulado as 14h00 do dia da renovação como *terminus* desse prazo e não as 24h00 desse mesmo dia. Sendo que para tal, lança mão do clausulado no contrato celebrado entre as partes, ou seja das Condições Gerais Contratuais a que as partes submeterem a vontade de contratar.

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

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



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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)

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

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

dotados de instrução básica, a presença de formulários assinados pressupões 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 próprio Requerente, na sua petição inicial invoca a cláusula em que as partes estipularam a fim do prazo para proceder à renovação, demonstrando, assim, e expressamente conhecimento de que foi acordado o prazo das 14h00 como prazo limite para proceder a tal renovação.

Pelo que é totalmente improcedente a pretensão do Requerente.

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

V. N. Gaia, 28 de Setembro de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)