



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 1246/2019

Requerente: Mário

Requerida: Comunicações, S.A.

## **1. Relatório**

**1.1.** O requerente, referindo que, no dia 12.11.2018, recebeu na sua habitação uma visita inesperada de um comercial da requerida, alegou que este apresentou uma proposta de contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, de acordo com a qual a requerida se obrigava a prestar os serviços de telefone fixo e de televisão, tendo como contrapartida o pagamento pelo requerente da quantia mensal fixa de € 35,00 (trinta e cinco euros). Mais aduziu o requerente que, então, informou o comercial da requerida que não poderia celebrar outro contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, uma vez que tinha ainda a decorrer um período de fidelização com outra operadora, até março de 2019, no âmbito de um contrato para a prestação dos mesmos serviços, porém, aquele agente comercial insistiu com o requerente para celebrar o contrato com a demandada, informando que, agora, não seria necessário cumprir o período de fidelização, uma vez que as operadoras se entendiam entre si, pelo que, com base naquela informação garantida pelo comercial da requerida, o requerente celebrou o contrato por aquele proposto, tendo ainda resolvido o contrato para a prestação dos mesmos serviços com a operadora, segundo as informações do comercial da requerida. Acrescentou, ainda, que, porém, mais tarde, a operadora veio exigir ao requerente o pagamento da quantia de € 171,95 (cento e setenta e um euros e noventa e cinco cêntimos) por via da cláusula de fidelização aposta no contrato celebrado entre o requerente e aquela empresa, que o impedia de resolver o contrato livremente e sem encargos antes de março de 2019, facto este que o comercial da requerida não podia desconhecer, uma vez que é um profissional desta área de mercado, bem sabendo que, ao informar o requerente no sentido de resolver o contrato com a operadora Vodafone, iria causar àquele um prejuízo correspondente ao valor da cláusula de fidelização, no caso € 171,95. Alegou, ademais, que, surpreendentemente, a requerida informou-o no sentido de que, no contrato que havia celebrado com aquela, foram ainda incluídos os serviços de telefone móvel e, por essa razão, a mensalidade a pagar teria que ser superior, o que não corresponde à verdade e nem sequer teria qualquer utilidade para o requerente, uma vez que o seu serviço de telefone móvel esteve sempre associado a uma conta própria para prestação de tal serviço associada à operadora Vodafone. E, por último, aduziu,

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

subsidiariamente, que, no momento da celebração do contrato com a requerida, esta não entregou ao requerente o formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, conforme previsto na alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º daquele diploma legal, pelo que, de acordo com o artigo 10.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2 do mesmo compêndio normativo, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo de 14 dias, iniciado, este, no dia da celebração do contrato, ou seja, no caso, 12 meses após o decurso de 14 dias contados, estes, desde 12.11.2018, e, como tal, ainda hoje está em tempo para o exercício daquele direito. Concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação procedente e, em consequência, condene a requerida a pagar ao requerente uma indemnização no valor de € 171,95 (cento e setenta e um euros e noventa e cinco cêntimos) e, bem assim, condene a requerida a cumprir pontualmente o contrato e, por via disso, fornecer os serviços de telefone fixo e televisão mediante o pagamento, por parte do requerente, do preço fixo mensal de € 35,00 (trinta e cinco euros) ou, subsidiariamente a este último pedido, declare resolvido o contrato objeto da presente ação, sem encargos para o requerente.

**1.2.** Em sede de audiência de julgamento arbitral realizada em 06.08.2019, o requerente **declarou desistir do pedido formulado sob alínea b) do petítório do requerimento inicial, desistência que, por ser válida, regular e relevante (artigos 287.º e 289.º, n.º 1 do CPC), se homologa, absolvendo-se a requerida do pedido (artigo 285.º do CPC),** prosseguindo a ação unicamente para apreciação e julgamento das pretensões deduzidas sob alíneas a) e c) daquele articulado inicial.

**1.3.** Nos termos do artigo 14.º, n.º 5 do Regulamento do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, a requerida apresentou contestação oral, na qual começou por alegar que, no dia 12.11.2018, o requerente celebrou com a requerida um contrato referente ao pacote "5u 200MB – Móvel 3GB + Roaming + 7GB 008", pacote este que compreendia a prestação dos serviços de televisão, internet (200 MB), telefone ilimitado e telemóvel/internet móvel (cuja ativação foi concretizada pela demandada no dia 16.11.2018), aos quais estavam associados dois equipamentos – uma box 3.0 HD Ultra e um router 4.0, contra o pagamento de uma mensalidade de € 87,79 (oitenta e sete euros e setenta e nove cêntimos), encontrando-se, ainda, convencionado um período de fidelização de 24 meses. Mais aduziu que, em 14.02.2019, o requerente apresentou junto da requerida uma reclamação, pugnando pela alteração das

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

condições contratuais acordadas, na sequência da qual foi proposto ao requerente que alterasse o seu tarifário para “3i – 200 MB – NPVR”, com uma mensalidade de € 40,49 (quarenta euros e quarenta e nove cêntimos), desde que procedesse à liquidação dos valores em dívida. Acrescentou, ainda, que, permanecendo o requerente insatisfeito pelo facto de ter procedido ao pagamento, junto da operadora, das mensalidades de novembro de 2018 a fevereiro de 2019, relativas ao outro serviço de comunicações eletrónicas que havia contratado, a requerida procedeu à atribuição de um crédito no valor de € 153,39 (cento e cinquenta e três euros e trinta e nove cêntimos), conforme fatura n.º 201992/270698, de 16.03.2019, e, bem assim, persistindo o requerente em reclamar das condições contratuais acordadas, a requerida efetuou, já no mês de maio de 2019, proposta de alteração de tarifário para “3u – 100 MB”, com uma mensalidade de € 40,54 (quarenta euros e cinquenta e quatro cêntimos) e estipulação de 24 meses de permanência, tendo ainda creditado ao requerente o valor adicional de € 91,39 (noventa e um euros e trinta e nove cêntimos), conforme nota de crédito C19/0075449, relativa à fatura 201992/136719, de 19.02.2019. Na decorrência do que antecede, concluiu, em suma, que, até ao momento, a título de oferta comercial, a requerida já atribuiu ao requerente créditos em fatura no valor total de € 244,78 (duzentos e quarenta e quatro euros e setenta e oito cêntimos), enquanto o requerente, em contrapartida, deve à requerida o montante de € 315,13 (trezentos e quinze euros e treze cêntimos), conforme documentos que juntou sob Docs. 7 e 8 com o articulado inicial. Assim: pronunciando-se quanto ao pedido indemnizatório formulado sob alínea a) do petitório do requerimento inicial, alegando que já atribuiu créditos ao requerente em montante que até excede o do pedido de tutela ressarcitória e, por outro lado, defendendo que não se encontram preenchidos os pressupostos indispensáveis de que depende a responsabilidade contratual da requerida, requereu ao Tribunal se digne julgar o mesmo improcedente, por não provado, absolvendo a requerida do pedido; e quanto ao pedido formulado sob alínea c) da reclamação que despoletou esta ação, a requerida sustentou que não se verifica, neste caso, justa causa para a resolução do contrato de 12.11.2018, uma vez que o mesmo se encontra subscrito pelo requerente e espelha inteiramente aquela que foi a sua vontade no momento da celebração do ato, tendo o mesmo sido integralmente cumprido pela requerida, pugnando, assim, e de igual modo, pela improcedência do pedido, com as consequências legais.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

## 2. O objeto do litígio

O objeto do litígio desdobra-se em duas questões: em primeiro lugar, a questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito a tutela ressarcitória de que arroga titular (e que a requerida não reconhece), que computa em € 171,95 (cento e setenta e um euros e noventa e cinco cêntimos); e em segundo lugar, a questão de saber se assiste ao requerente o direito a resolver o contrato celebrado com a requerida, sem quaisquer encargos.

## 3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e da contestação, existem duas questões a resolver: em primeiro lugar, a questão de saber se se verificam os pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente, nos termos do instituto da responsabilidade civil; e em segundo lugar, a questão de saber se se encontram preenchidos os pressupostos de que depende o exercício do direito de livre resolução pelo requerente e se o mesmo importa o pagamento de algum encargo.

## 4. Fundamentos da sentença

### 4.1. Os factos

#### 4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos relevantes para a decisão da causa:

- a) A requerida tem por objeto social, entre outros, a implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações eletrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas;
- b) O requerente é um consumidor dos bens e serviços da requerida, para fins não profissionais;
- c) O requerente reside na Rua Álvaro Castelões, no concelho do Porto;
- d) Em 08.03.2017, requerente e Comunicações Pessoais, S.A. acordaram na prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de comunicações eletrónicas na sua residência, referentes ao pacote "BU200 – TVB + CLD200 + N100/100 + V", nomeadamente televisão – ao qual estava associada 1 (uma) *box* – e *internet* – ao qual estava

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- associado 1 (um) *router* –, tendo as partes deste contrato convencionado, ainda, a atribuição de vantagens comerciais ao demandante – desconto mensal de € 20,00 durante 24 meses, desconto de € 120,00 na ativação, oferta de ½ mensalidade e oferta de € 25,00 em videoclube – e um período de fidelização de 24 (vinte e quatro) meses – facto que se julga provado com base no documento de fls. 39-40 dos autos;
- e) Em 12.11.2018, o requerente recebeu, na sua habitação, uma visita inesperada de Carlos Dinis, agente comercial da requerida, que apresentou uma proposta para a celebração de um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 9 e 25-26 dos autos e nas declarações do requerente em sede de audiência de julgamento arbitral de 06.08.2019;
- f) O requerente informou, então, o agente comercial da requerida que não poderia aceitar a proposta, uma vez que ainda estava a decorrer o período de fidelização a que se havia vinculado no âmbito do contrato celebrado com a – Comunicações Pessoais, S.A. – facto que se julga provado com base nas declarações do requerente em audiência de julgamento arbitral de 06.08.2019;
- g) Porém, o agente comercial da requerida insistiu com o requerente para aceitar a proposta formulada, informando que não era, então, necessário cumprir o período de fidelização que havia convencionado com a – Comunicações Pessoais, S.A., podendo fazer cessar, de imediato, o contrato com aquela celebrado e subscrever novo vínculo com a demandada, sendo aquele processo de mudança de prestador de serviço assegurado pelos dois operadores – facto que se julga provado com base nas declarações do requerente em audiência de julgamento arbitral de 06.08.2019;
- h) Com base na informação do agente comercial da requerida sob alínea g), naquela data de 12.11.2018, o requerente celebrou com a requerida contrato para prestação de serviços de comunicações eletrónicas na sua residência, referentes ao pacote “5u 200MB – Móvel 3GB + Roaming + 7GB 008”, nomeadamente televisão (177 canais), internet (200 MB), telefone ilimitado e telemóvel/internet móvel, aos quais estavam associados dois equipamentos – uma *box* 3.0 HD Ultra e um *router* 4.0 Wi-Fi, tendo sido, ainda, convencionado a atribuição de vantagens comerciais ao demandante – desconto de € 400,00 na instalação / ativação e oferta de 2 (duas mensalidades) – e um período de fidelização de 24 (vinte e quatro) meses – facto que se julga provado



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

com base nos documentos de fls. 9 e 25-26 dos autos e nas declarações do requerente em audiência de julgamento arbitral de 06.08.2019;

- i) A Comunicações Pessoais, S.A. procedeu à cobrança da quantia de € 34,39 (trinta e quatro euros e trinta e nove cêntimos) em cada um dos meses de novembro (02.11) e dezembro (03.12) de 2018 e de janeiro (02.01) e fevereiro (05.02) de 2019, através do serviço de pagamento por débito direto adotado pelo requerente no âmbito do contrato melhor descrito sob alínea d) – facto que se julga provado com base na leitura articulada e concatenada do documento de fls. 39-40 e nos mesmos documentos de fls. 10 (verso), 11, 12, 41, 42 e 43 (verso) dos autos, verificando-se que a conta bancária associada à autorização de pagamento por débito direto é a mesma a que se referem os extratos dos quais constam os referidos movimentos a débito;
- j) Em 19.02.2019, na Loja Antas da – Comunicações Pessoais, S.A., o requerente procedeu à devolução dos equipamentos afetos ao serviço de comunicações eletrónicas descrito em d), nomeadamente *box*, *router*, transformador e comando TV – facto que se julga provado com base no documento de fls. 44 dos autos;
- k) Tendo o requerente manifestado insatisfação junto da requerida pelo facto de lhe terem sido cobradas as mensalidades descritas sob alínea i) pela – Comunicações Pessoais, S.A., a demandada procedeu à atribuição de um crédito em conta-cliente ao demandante no valor total de €153,39 (cento e cinquenta e três euros e trinta e nove cêntimos), refletido nas faturas n.ºs 201992/270698 e 201992/408395 emitidas pela requerida – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 14-15 e 21 dos autos;
- l) Persistindo o requerente em reclamar das condições contratuais acordadas, em 04.06.2019, a requerida procedeu à emissão da nota de crédito NC c19/00754449, no valor de € 91,39 (noventa e um euros e trinta e nove cêntimos), relativa à fatura 201992/136719, datada de 19.02.2019 – facto que se julga provado com base nos documentos de fls. 16-19 e 21 dos autos;
- m) Em 18.07.2019, a requerida emitiu a fatura n.º 201982/776415, relativa ao período de faturação de julho de 2019, por via da qual peticona o pagamento da quantia global de € 315,13 (trezentos e quinze euros e treze cêntimos), a qual se desdobra nos montantes de € 223,74 (duzentos e vinte e três euros e setenta e quatro cêntimos) a título de “dívidas anteriores” e € 91,39 (noventa e um euros e trinta e

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

nove cêntimos) a título de serviços prestados no período de faturação em causa – facto que se julga provado com base no documento de fls. 22 dos autos.

#### **4.1.2. Factos não provados**

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes, julga-se não provado que:

- a) Antes da celebração do vínculo negocial que liga as partes, a requerida informou o requerente da existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito;
- b) Na sequência do vínculo negocial celebrado com a requerida, o requerente denunciou o contrato celebrado com a – Comunicações Pessoais, S.A.;
- c) A – Comunicações Pessoais, S.A. exigiu ao requerente o pagamento da quantia de € 171,95 (cento e setenta e um euros e noventa e cinco cêntimos), ao abrigo da cláusula relativa ao período de fidelização aposta no contrato celebrado entre estas partes.

#### **4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. da sentença**

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas partes e às declarações do requerente em sede de audiência de julgamento arbitral de 06.08.2019, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, importa acrescentar, em primeiro lugar, que, em relação aos factos julgados provados sob alíneas e) a h) do ponto 4.1.1. *supra*, a formação da convicção do Tribunal no sentido assumido radicou, parcial ou essencialmente, nas declarações do requerente em sede de audiência arbitral, as quais se reputam de sérias e credíveis e cuja veracidade se baseia na verosimilhança e consistência do relato apresentado. Não obstante as reservas e cautelas que o Tribunal deve sempre observar na valoração da prova por declarações de parte, impostas pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio, cremos, ainda assim, que o requerente se apresentou em

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

audiência arbitral a relatar de forma clara e sem hesitações, os factos que eram do seu conhecimento direto, sendo, por isso, possível extrair, com toda a segurança, a partir delas, a factualidade adquirida e julgada provada nos presentes autos.

Em segundo lugar, pela sua particular relevância no contexto da presente lide, importa, ainda, concretizar os fundamentos que presidiriam às decisões em matéria de facto sob ponto 4.1.2. desta sentença.

Assim, no que tange à decisão sob alínea a) do elenco de factos não provados, tendo sido a asserção em causa alegada pelo requerente como fundamento em que se estriba a sua pretensão de declaração de resolução do contrato objeto desta ação, certo é que a requerida, sob quem impendia o ónus da prova sobre o cumprimento do dever de informação pré-contratual quanto à existência do direito de livre resolução do negócio jurídico, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito (cf. artigo 4.º, n.º 1, alínea l), n.º 2 e n.º 7 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro<sup>1</sup>), nenhuma prova carrou ou produziu, idónea a demonstrar a prestação das referidas informações ao requerente (nem a entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao Decreto-Lei), nomeadamente através do modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao mesmo Decreto-Lei, corretamente preenchido.

Por sua vez, no que concerne às decisões em matéria de facto sob alíneas b) e c) do ponto 4.1.2. *supra*, diversamente do que sugere a alegação vertida sob artigos 9.º, 10.º e 12.º do requerimento inicial, na verdade, não houve lugar à cessação antecipada do contrato celebrado com a – Comunicações Pessoais, S.A., nem a qualquer interpelação dirigida por este prestador de serviços de comunicações eletrónicas ao requerente com o propósito de lhe exigir o pagamento da alegada quantia de € 171,95 (cento e setenta e um euros e noventa e cinco cêntimos) a título de “multa penitencial”. Nesse sentido, concorrem, de resto, os factos julgados provados sob alíneas i) e j) do ponto 4.1.1. deste aresto, os quais revelam que o requerente procedeu ao pagamento da quantia de € 34,39 (trinta e quatro euros e trinta e nove cêntimos)

---

<sup>1</sup> Que aprovou o Regime Jurídico dos Contratos de Consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 78/2018, de 15 de outubro (em vigor desde 1 de janeiro de 2019, nos termos do seu artigo 4.º). Transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho.



em cada um dos meses de dezembro de 2018 e janeiro e fevereiro de 2019 e, bem assim, que apenas neste último mês e ano se consumou a restituição dos equipamentos afetos ao serviço prestado pela Vodafone.

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

### **4.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicável ao contrato celebrado entre o requerente e a requerida e sua submissão ao modelo do contrato de adesão**

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio, cumpre ao Tribunal, em primeiro lugar, aquilatar se se verificam os pressupostos constitutivos do direito a indemnização invocado pelo requerente, nos termos do instituto da responsabilidade civil e, em segundo lugar, curar de saber se se encontram preenchidos os pressupostos de que depende o exercício do direito de livre resolução pelo requerente e, em caso afirmativo, se o mesmo importa o pagamento de algum encargo.

Porém, antes de nos pronunciarmos concretamente sobre as questões a dirimir, importa caracterizar a natureza e regime jurídico aplicáveis ao vínculo negocial celebrado entre requerente e requerida.

Assim, atendendo à matéria de facto já oportunamente julgada provada, *maxime* à asserção constante da alínea h) do ponto 4.1.1. desta sentença, resulta que entre requerente e requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente televisão, internet, telefone fixo e telemóvel/internet móvel.

Trata-se, portanto, de um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154.º do Código Civil, de modalidade inominada, nos termos do qual a demandada obrigou-se a proporcionar ao demandante o resultado da sua atividade empresarial, mais concretamente o fornecimento permanente dos serviços de televisão, internet, telefone fixo e telemóvel/internet móvel, encontrando-se o requerente adstrito à contraprestação, de execução periódica, consistente no pagamento de uma mensalidade previamente convencionada, sem prejuízo de outros valores devidos, designadamente, pela realização de consumos adicionais, não compreendidos no “pacote” contratado, ou pela subscrição de canais codificados (vulgo, canais *premium*).



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ademais, o objeto do contrato integra-se na categoria dos serviços de interesse geral abrangidos pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais ("RJSPE"<sup>2</sup>) – o "serviço de comunicações eletrónicas" (artigo 1.º, n.º 2, alínea d) do RJPSE) –, entendido como o "serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...) "<sup>3</sup>, sendo que, para efeitos daquele diploma legal, considera-se **utente** "(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo" (artigo 1º, n.º 3 do RJSPE) e, 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 n.º 2 [entre os quais, o serviço de comunicações eletrónicas], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão" (artigo 1.º, n.º 4 do RJSPE).

No caso em apreciação, o requerente e a requerida são, assim, de qualificar, respetivamente, como utente e prestadora de serviços públicos essenciais, o que importa, em particular, para a demandada, a vinculação ao cumprimento de **obrigações de serviço público**, imanentes à **essencialidade** dos serviços de interesse económico geral em causa na relação contratual jurídico-privada celebrada com o demandante, nomeadamente o dever de assegurar a **continuidade** do fornecimento dos serviços, proporcionando ao consumidor a sua utilização, sem interrupções, de acordo com elevados padrões de qualidade, seja sob o ponto de vista da fiabilidade do serviço, seja sob o ponto de vista do grau de satisfação e de proteção dos interesses do utente, salvo caso fortuito ou de força maior e, claro, a hipótese de incumprimento da obrigação principal de pagamento do preço devido pelos serviços prestados por parte do utente, mas, aqui, desde que a suspensão tenha sido precedida da observância da **obrigação de envio de pré-aviso adequado** (artigos 5.º e 7.º do RJSPE e artigos 39.º, n.º 3, alínea i) e 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro).

E, bem assim, na situação vertente, constata-se, ainda, que o contrato para prestação daquele serviço público essencial foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (o requerente), logo constitui contrato de prestação de serviços de consumo, sendo,

---

<sup>2</sup> Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais, aprovado pela Lei n.º 23/96, de 26.07, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 10/2013, de 28.01.

<sup>3</sup> Artigo 3.º, alínea ff) da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10.02., sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31.07.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

portanto, fonte de relação jurídica de consumo, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra sujeito às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)<sup>4</sup>.

Ora, como tal, e com particular relevo para a situação em apreço, impende sobre o comercializador de serviços públicos essenciais o cumprimento do **dever de informação ao consumidor**, o qual encontra, desde logo, consagração na Lei Fundamental (artigo 60.º, n.º 1 da CRP) e é objeto de concretização em vários diplomas da legislação ordinária, nomeadamente a Lei de Defesa do Consumidor, cujo artigo 8.º, n.º 1, determina que, **tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato**, impende sobre o fornecedor de bens ou prestador de serviços o dever de informar o consumidor, **de forma clara, objetiva e adequada**, sobre um vasto conjunto de condições contratuais nele elencadas, nomeadamente “[a]s características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa” [alínea a)] e “[p]reço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos” [alínea c)], mas também o Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais, que impõe ao prestador do serviço o dever de informar, **de forma clara e conveniente**, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (artigo 4.º, n.ºs 1 e 3 do RJSPE), e a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, por via do seu artigo 48.º, n.º 1, o qual postula que a oferta de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público é “objeto de contrato, do qual devem obrigatoriamente constar, **de forma clara, exaustiva e facilmente acessível**”, um conjunto de elementos, entre os quais “[o]s serviços fornecidos” [alínea a)], “[o]s detalhes dos preços” [alínea f)] e “[q]uando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro” [alínea i)].

De resto, cumpre ainda sublinhar que o negócio jurídico em causa constitui um **contrato de adesão**, cujas cláusulas contratuais foram pré-elaboradas pela requerida e o aderente (o aqui requerente) não teve a possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (doravante “RJCCG”), adotado

---

<sup>4</sup> Lei n.º 24/96, de 31.07, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 47/2014, de 28.07.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17.12., nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por normas materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram e podem ser incluídas num contrato de adesão e a extensão da sua admissibilidade, o qual funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual.

Quando, como sucede na situação em análise, está em causa um contrato formado com recurso à predisposição de cláusulas contratuais gerais, a efetiva incorporação destas no contrato singular depende da verificação de dois pressupostos: em primeiro lugar, a sua **aceitação** (artigo 4.º do RJCCG); em segundo lugar, o cumprimento dos **deveres de comunicação e informação**, estabelecidos nos artigos 5.º e 6.º do RJCCG.

Exige-se, assim, às organizações utilizadoras de cláusulas contratuais gerais, o cumprimento de deveres destinados a mitigar a desigualdade estrutural entre as partes dos contratos de adesão, e, em geral, a observância dos deveres pré-contratuais de lealdade, conselho, correção, assistência e cooperação, decorrentes do artigo 227.º do Código Civil<sup>5</sup>.

No que tange ao **dever de comunicação**, determina o artigo 5.º, n.º 1 do RJCCG que “[a]s cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las”, mais determinando o n.º 2 do mesmo artigo e diploma que “[a] comunicação deve 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 completo e efectivo por quem use de comum diligência”, impendendo o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais gerais sobre o predisponente (n.º 3).

Já no que concerne ao **dever de informação**, o artigo 6.º do RJCCG dispõe, no seu n.º 1, que “[o] contraente que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”, devendo aquele que utiliza cláusulas contratuais gerais ainda prestar “todos os esclarecimentos razoáveis solicitados” (n.º 2).

A inobservância de tais deveres pelo predisponente é fulminada, nos termos do artigo 8.º do RJCCG, com a **exclusão** (do contrato singular) das cláusulas que não tenham sido

---

<sup>5</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 14.04.2015, proferido no Processo n.º 294/2002.E1.S1, Relator: Maria Clara Sottomayor, disponível em <http://www.dgsi.pt/>



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

comunicadas nos termos do artigo 5.º [alínea a)] e das cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo [alínea b)].

Exige-se, em suma, portanto, como se assevera de modo particularmente elucidativo no Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, prolatado no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis, disponível em <http://www.dgsi.pt/>, que o predisponente dê cumprimento aos “deveres pré-contratuais de comunicação das cláusulas (a inserir no negócio) e de informação (prestação de esclarecimentos), como meios ordenados à apropriada formação da vontade do aderente” ao contrato e, para tanto, que “este tenha um prévio e cabal conhecimento das cláusulas a que se vai vincular, sob pena de não ser autêntica a sua aceitação”.

Impendendo sobre o proponente o ónus da prova da comunicação adequada e efetiva das cláusulas contratuais (gerais) que impôs ao aderente (artigo 5.º, n.º 3 do RJCCG), sob pena de subversão e, mesmo, infração das exigências legais imperativas que se acabaram de enunciar e descrever, tal encargo probatório não se considera cumprido com uma cláusula ou uma declaração subscrita pelo aderente em que este manifesta conhecer e aceitar as cláusulas contratuais gerais constantes do contrato de adesão.

Porém, sem prejuízo da inelutável vinculação do predisponente aos deveres que o oneram, **também o aderente**, em obséquio ao princípio exponencial de todo o convívio social – o princípio da boa-fé –, com projeção, nomeadamente, na fase de formação do contrato (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil), **não pode demitir-se do dever de diligência a que se encontra adstrito e adotar uma postura passiva na promoção do efetivo conhecimento e obtenção de informação acerca do conteúdo das cláusulas (contratuais gerais) que integram o programa contratual, antes devendo adotar um comportamento pró-ativo, pedindo os necessários esclarecimentos ao predisponente.**

E, claro, também importa sublinhar que, ao contrário do princípio civilizacional que se acaba de enunciar, os deveres de informação e comunicação que impendem sobre o proponente conhecem matizes, isto é, não se pautam sempre pela mesma bitola, independentemente da pessoa do aderente. Como decorre do já citado n.º 2 do artigo 6.º do RJCCG, o legislador adota um critério em abstrato, estabelecendo como padrão de exigência a “**possibilidade do**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**conhecimento completo e efectivo das cláusulas por quem use de comum diligência**<sup>6</sup>, todavia a intensidade e grau de exigência no cumprimento de tais deveres deve, naturalmente, variar em função da relevância do contrato e da extensão e complexidade das cláusulas e do nível de instrução do aderente.

*Last but not the least*, em face do facto julgado provado sob alínea e) do ponto 4.1.1. *supra*, reveste meridiana clareza que estamos em presença de um **contrato celebrado fora do estabelecimento comercial** da entidade prestadora, em concreto, no domicílio do consumidor, o que determina a convocação e consideração do regime jurídico dos contratos de consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial constante do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, isto porque, para efeitos daquele diploma, considera-se:

- «**Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial**», o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos: ii) Celebrados no domicílio do consumidor [artigo 3.º, alínea g)];

- «**Consumidor**», a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional [artigo 3.º, alínea 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 [artigo 3.º, alínea i)]; e

- «**Estabelecimento comercial**», quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma permanente, ou quaisquer instalações móveis de venda a retalho onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma habitual [artigo 3.º, alínea h)].

#### **4.2.2. Da verificação dos pressupostos constitutivos do direito a indemnização de que o requerente se arroga titular, nos termos do instituto da responsabilidade civil**

<sup>6</sup> MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas contratuais gerais: Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro*, Coimbra, Almedina, 1986, p. 25





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Posto o que antecede, e como é sabido, toda a disciplina normativa que regula as relações de consumo parte da constatação da existência de um flagrante desequilíbrio entre aquele que compra bens ou a quem são prestados serviços, e aquele que profissionalmente os vende ou presta, visando, como tal, a correção dessa assimetria, nomeadamente impondo ao profissional a observância de um conjunto de especiais deveres pré-contratuais, de entre os quais figura o **dever de lealdade**, o qual se funda no princípio geral da boa-fé, expressamente consagrado no artigo 3.º do RJSPE, no artigo 9.º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor e, no caso de contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, também no artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02. Subsidiariamente, é ainda de ter em conta, claro, a regra geral segundo a qual «*[q]uem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé (...)*» (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil).

Debruçando-nos sobre a situação dos autos, atentos os factos julgados provados sob alíneas e) a h) do ponto 4.1.1. desta sentença, somos do entendimento – desde já o antecipamos – que a conduta negocial adotada pelo agente comercial da requerida – o qual, na sua atividade de vendedor porta-a-porta, surge, de modo estável e público, à frente do comércio da entidade prestadora dos serviços de comunicações eletrónicas e, por essa via, representa o comerciante seu preponente<sup>7</sup> (a aqui requerida) – constitui uma **prática comercial desleal**, legalmente proibida, na medida em que aquele agente prestou uma informação falsa ao requerente, induzindo-o em erro sobre o direito que lhe assistiria de colocar termo, de imediato e sem qualquer penalização, ao contrato que mantinha em vigor com a – Comunicações Pessoais, S.A. – mesmo depois de lhe ter sido comunicado que tal vínculo negocial compreendia uma estipulação relativa a um período de permanência ainda em curso – e, nessas condições, celebrar, ato contínuo, contrato com a aqui demandada, tudo no âmbito de um processo de mudança de prestador de serviços de comunicações eletrónicas tramitado pelos dois operadores – cf. artigos 4.º, 5.º, 6.º, alínea b) e 7.º, n.º 1, alínea g) do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março<sup>8</sup>).

<sup>7</sup> Sobre a figura da preposição, regulada nos artigos 248.º e seguintes do Código Comercial, *vide* PEDRO LEITÃO PAIS DE VASCONCELOS, *A Preposição – Representação Comercial*, Coimbra, Almedina, 2017.

<sup>8</sup> Estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Mais concretizadamente, de acordo com o disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, «*é desleal qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço*» (n.º 1), aferindo-se o caráter leal ou desleal da prática comercial tomando por referência o critério do “consumidor médio” (n.º 2). Trata-se de uma cláusula geral que, à semelhança daqueloutra contida na Diretiva de harmonização total que foi transposta pelo Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, funciona como uma “rede de segurança para averiguar da justeza de uma prática comercial actual ou futura que não caiba num dos dois tipos explicitamente mencionados”<sup>9</sup> – *práticas comerciais enganosas e práticas comerciais agressivas* –, e nos termos da qual constitui “prática comercial desleal” aquela que, cumulativamente: 1) se revele contrária ao padrão de competência especializada e de honestidade que um consumidor pode razoavelmente esperar de um profissional, “em conformidade com as normas geralmente admitidas para as práticas comerciais no seu setor de atividade”; 2) e prejudique, de modo sensível, a aptidão do consumidor para adotar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transação que, de outra forma, não teria manifestado, de acordo com o critério de um “consumidor normalmente informado e razoavelmente atento e advertido”<sup>10</sup>.

Por seu turno, o artigo 7.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, preceitua que se considera enganosa a ação que consista em prestar informação falsa (ou que, mesmo sendo factualmente correcta, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral) sobre alguns dos elementos enumerados pelo legislador [entre os quais, “os direitos do consumidor” – alínea g)], a qual induza ou, pelo menos, se revele objetivamente idónea a induzir em erro o consumidor e, nessa decorrência, conduza-o ou seja suscetível de o conduzir à adoção de uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo.

Revertendo ao caso em apreço, como se extrai da factualidade evidenciada nos autos, embora o requerente, num primeiro momento, tenha revelado estar ciente das reais implicações

---

relações com os consumidores no mercado interno. Este diploma está em vigor com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23.09.

<sup>9</sup> SANDRA PASSINHAS, *A propósito das práticas comerciais desleais: contributo para uma tutela positiva do consumidor*, in Estudos de Direito do Consumidor, Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, n.º 13, dezembro de 2017, p. 161.

<sup>10</sup> SANDRA PASSINHAS, *op. cit.*, pp. 159-174, e artigo 2.º, alíneas d) e h) da Diretiva n.º 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

que a cessação unilateral do contrato celebrado com a – Comunicações Pessoais, S.A. poderia ter naquela data de 12.11.2018, certo é que, depois de o agente comercial da requerida ter assegurado que assistia ao aqui demandante a faculdade de denunciar aquele negócio jurídico que mantinha com um operador concorrente, sem quaisquer encargos advenientes do período de fidelização ainda em curso – informação falsa, manifestamente desconforme com o padrão de cuidado e competência exigível a um bom profissional no específico setor de atividade –, o requerente ficou convicto da fiabilidade da informação por aquele veiculada e nela confiou, a ponto de considerar, dessa forma, ultrapassado o único entrave que havia inicialmente colocado à aceitação da proposta da aqui demandada e, por via disso, ter mesmo tomado decisão de transação nesse sentido.

Em causa está, portanto, uma conduta de um agente comercial que heterovincula o *dominus negotii* (a aqui requerida) perante terceiros (o aqui requerente) e que ultrapassa a simples solécia ou astúcia, que define o dolo tolerado (*dolus bonus*)<sup>11</sup>, a ponto de ter viciado o processo genético do negócio jurídico, sendo, por isso, suscetível de fundar uma obrigação ressarcitória – artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março – ao abrigo do **instituto da responsabilidade pré-contratual ou culpa in contrahendo**, por violação da trilogia de deveres de proteção e tutela (na nomenclatura adotada por HEINRICH STOLL) – deveres de lealdade, de informação e de proteção/segurança –, que emana da noção de boa-fé em sentido objetivo, enquanto regra de conduta, na medida em que aquela atuação se revela suscetível de causar danos (pessoais ou patrimoniais) à contraparte, envolveu a prestação intencional de uma informação errónea que o agente comercial da requerida bem sabia que poderia revelar-se determinante para a formação (ou não) do consenso com o contraente mais débil da relação jurídica em equação e exprimiu uma clara violação dos valores de lealdade e probidade que devem pautar o “iter negotii”.

E, como ensina o emérito Professor ANTUNES VARELA, atento o nexos teleológico existente entre a relação jurídica que, *ex lege*, se estabelece entre as partes na fase embrionária do contrato e relação negocial para que ela tende, “**nada repugna aceitar a aplicabilidade à primeira relação, no caso de violação dos deveres dela decorrentes para qualquer das partes, das regras próprias da responsabilidade contratual**”, pois, afinal, “(...) a relação criada entre essas pessoas determinadas está muito mais próxima da relação

---

<sup>11</sup> MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 7.ª edição, Coimbra, Almedina, 1998, p. 261.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**contratual do que da existente entre o titular do direito *absoluto* e do autor da violação *ilícita dele***<sup>12</sup> [negrito e sublinhado nossos].

Face ao que antecede, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar que o requerente opõe à requerida identifica-se com o apuramento dos pressupostos de que depende a **responsabilidade civil contratual**, o que iremos aferir de seguida.

Por princípio, em obséquio aos princípios da autonomia privada e da igualdade, vigora a regra segundo a qual os prejuízos devem ser suportados pelo portador ou titular dos interesses afetados, não podendo este repercuti-los na esfera de terceiros. Trata-se de um como corolário lógico da velha máxima latina *casum sentit dominus*, que pode ser muito literalmente traduzida como “o dono sofre o acaso”. Porém, em certos casos, quando alguém atuou (por ação ou por omissão) como *condição* de um certo prejuízo, este já pode ser **imputado a certa pessoa** (tipicamente a quem o causou ou, podendo fazê-lo, não o evitou): estamos, em tais situações, no domínio da **responsabilidade civil**, cuja finalidade primordial consiste, precisamente, em **eliminar um dano**, mediante reconstituição natural (recompôr a materialidade da situação ou bem jurídico lesado) ou, se aquela não for possível, mediante a reintegração por um equivalente indemnizatório, acrescentando ainda à **função ressarcitória** a compensação por danos não patrimoniais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da **imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável**, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos. Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes **normas de imputação**. Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

- 1) **facto humano voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade**, que tanto pode consistir numa **ação** (facto positivo) que viole o dever geral

---

<sup>12</sup> JOÃO DE MATOS ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, Volume I, 8.ª edição revista e atualizada, Coimbra, Coimbra Editora, 1994.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa **omissão ou abstenção** (facto negativo);
- 2) **ilicitude**, enquanto reprovação da conduta do agente em termos de antijuridicidade, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
  - 3) **culpa**, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
  - 4) **dano**, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não”<sup>13</sup> e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
  - 5) **nexo de causalidade** entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção da *summa divisio* entre **responsabilidade civil contratual ou obrigacional** e **responsabilidade civil extracontratual, extraobligacional, aquiliana ou delitual**, emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato,

---

<sup>13</sup> JORGE RIBEIRO DE FARIA, *Direito das Obrigações*, Vol. I, Coimbra, 1990, pp. 480-481.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios. Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a **obrigação de indemnizar** –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, na sistemática do Código, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes do diploma básico do Direito Privado comum e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo compêndio legal.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil com respaldo legal é aquele que distingue entre **responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos** (artigos 483.º a 498.º do Código Civil), **responsabilidade (civil) pelo risco** (artigos 499.º a 510.º do Código Civil) e **responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício**.

Em extrema síntese, a primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos. No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta. Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause. Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Como já vimos, entre requerente e requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, **tendo a segunda, através de um auxiliar (por cuja conduta – ação ou omissão – responde, como se tratasse de um ato próprio, nos termos do artigo 800.º, n.º 1 do Código Civil), incorrido na violação dos deveres de proteção e tutela – deveres de lealdade, de informação e de proteção/segurança –**,





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**com dolo direto**, pelo que agiu em termos que justificam juízos de censura objetiva e subjetiva do Direito.

Quanto aos danos, o requerente alegou ter sofrido **danos patrimoniais** – isto é, prejuízos que são passíveis de avaliação pecuniária e que, por isso mesmo, podem ser indemnizados por via da reconstituição natural ou, não sendo esta possível, de indemnização por equivalente pecuniário – advenientes, segundo aquele, da atuação ilegal da requerida, no valor de € 171,95 (cento e setenta e um euros e noventa e cinco cêntimos). A este respeito, e antes mesmo de aquilatarmos do preenchimento (ou não) derradeiro pressuposto da responsabilidade civil (contratual) – o nexo de causalidade (adequada) –, cumpre, desde já, assinalar que, conforme decorre do facto sob alínea i) do ponto 4.1.1. *supra* –, o requerente apenas logrou demonstrar supostos “prejuízos” que lhe terão sido infligidos pela requerida na sequência da celebração do contrato, em 12.11.2018, no valor de € 103,17 (cento e três euros e dezassete cêntimos), respeitando os demais movimentos a débito demonstrados nos autos a datas anteriores àquela, concretamente 02.02.2018 [fls. 10 (frente) e 43 (frente) dos autos] e 02.11.2018 (fls. 12 e 41 dos autos).

Por último, quanto ao **nexo de causalidade (adequada)**, o mesmo pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a **formulação positiva de causalidade adequada**, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano; e a **formulação negativa de causalidade adequada**, proposta por ENNECCERUS-LEHMAN, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada<sup>14</sup>, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

<sup>14</sup> *Vide*, por todos, JOÃO DE MATOS ANTUNES VARELA, *op. cit.*, pp. 921-922 e 930.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Retomando, de novo, à situação *sub judicio*, cremos que **a pretensão indemnizatória do requerente não supera o “teste” último do nexo de causalidade.** A conduta ilegal da requerida (com violação dos deveres pré-contratuais de proteção e tutela) que conduziu à celebração do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas entre as partes deste processo não constitui causa necessária e adequada (porque foi, de todo em todo, indiferente, na ordem natural das coisas) à produção das despesas em que o demandante incorreu junto da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., entre dezembro de 2018 e fevereiro de 2019. Tais despesas não constituem prejuízos sofridos, em termos de causa-efeito, por força do facto ilícito praticado pelo agente comercial da requerida, antes correspondendo às prestações periódicas (e não a indemnização por cessação antecipada do contrato) que eram devidas pelo requerente em cumprimento do contrato celebrado com a operadora Vodafone (e que se manteve em vigor, na sequência do acordo alcançado com a requerida), ainda no decurso do período de permanência de 24 meses, pelo que, em termos de tipicidade social, não podem nem devem ser consideradas consequência do comportamento antijurídico praticado pela requerida, havendo sempre lugar ao seu pagamento, mesmo que a aqui demandada tivesse procedido em conformidade com o Direito constituído [*vide* factos sob alíneas i) e j) do ponto 4.1.1. e alíneas b) e c) do ponto 4.1.2. *supra*, com a respetiva motivação sob ponto 4.1.3. desta sentença, cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzido].

**Ante o exposto e nessa conformidade, tem de improceder a pretensão indemnizatória do requerente.**

#### **4.2.3. Do preenchimento dos pressupostos de que depende o exercício do direito de livre resolução pelo requerente e, em caso afirmativo, dos eventuais encargos associados**

Resolvida a primeira questão que havia a solucionar, cumpre, ainda, ao Tribunal aferir se assiste ao requerente o direito de livre resolução do contrato celebrado com a requerida e, em caso afirmativo, se o seu exercício importa o pagamento de algum encargo por aquele.

Como já tivemos oportunidade de sublinhar, a presente lide incide sobre um “contrato celebrado fora do estabelecimento comercial”, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, diploma que, no encaço do primitivo Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de abril (que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais) e do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

(sucessivamente alterado, que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997), veio intensificar a prossecução da política de defesa do consumidor, designadamente no que concerne ao cumprimento de deveres de informação pré-contratual por parte do fornecedor de bens ou prestador de serviços perante o consumidor e ao reconhecimento da existência do “direito de livre resolução” (ou, talvez, numa designação mais rigorosa em termos técnico-jurídicos, “direito de arrependimento”), isto é, a faculdade de o consumidor, de forma unilateral e independentemente de motivo para tal, desvincular-se do contrato celebrado com o profissional.

Neste sentido, impõe o artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que o fornecedor de bens ou prestador de serviços, em momento anterior à subscrição de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial pelo consumidor, preste a este, “em tempo útil e de forma clara e compreensível”, um conjunto de informações, em papel ou – com a anuência do consumidor – noutro suporte duradouro, que integrarão o conteúdo do vínculo negocial e cuja alteração depende de acordo expresso das partes em momento prévio à sua celebração (n.ºs 1, 3 e 5). Ora, de entre tais informações a comunicar de modo adequado e com a antecedência necessária ao seu conhecimento completo e efetivo, figura “a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante” [alínea l) do n.º 1], considerando-se que o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumpriu o dever de informação quanto a este elemento se tiver entregado ao consumidor “o modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao presente decreto-lei”, corretamente preenchido (n.º 2).

No caso vertente, conforme decisão em matéria de facto sob alínea a) do ponto 4.1.2. *supra*, legalmente incumbida de fazer a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos naquele artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, a requerida nenhuma prova carrou ou produziu, idónea a demonstrar a prestação das referidas informações ao requerente, não podendo relevar para o efeito como meio probatório suficiente ou sucedâneo, por tudo quanto se deixou consignado acerca do cumprimento dos deveres de informação e de comunicação que impendem sobre o predisponente de um programa contratual formado por cláusulas contratuais gerais (*vide*, ponto 4.2.1.), a declaração de conhecimento (“cláusula de confirmação”) subscrita pelo requerente e constante do final da segunda página do “Formulário de adesão” [a fls. 9 (verso) e 26 dos autos], na medida em que a mesma não permite alicerçar,

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

com um grau mínimo de objetividade, a convicção de que o requerente teve, de facto, conhecimento completo, em tempo útil e de forma clara e compreensível, da existência do direito de livre resolução do contrato, do prazo para o seu exercício e procedimento a adotar e, no limite, tratando-se de uma cláusula de cuja subscrição depende a conclusão do negócio jurídico, se se lhe reconhecesse valor probatório bastante para os efeitos do n.º 3 do artigo 5.º do RJCCG e do n.º 7 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, legitimar-se-ia uma completa passividade da requerida na promoção do efectivo conhecimento da informação pré-contratual aqui em causa e operar-se-ia uma “inversão não consentida da hierarquia legalmente estatuída entre os deveres do predisponente e do aderente”<sup>15</sup>.

Com efeito, não tendo a requerida observado, como lhe era exigível, o dever de informação pré-contratual determinado na alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, resulta do n.º 2 do artigo 10.º do mesmo diploma que o prazo para o exercício do direito de livre resolução, em vez de corresponder a 14 dias a contar do dia da celebração do contrato de prestação de serviços [cf. artigo 10.º, n.º 1, alínea a)], é de 12 meses a contar da data do termo daquele “prazo inicial”, ou seja, na situação em apreço, estando em causa um contrato celebrado em 12.11.2018 [cf. alínea h) do ponto 4.1.1. *supra*] e considerando as regras do artigo 279.º do Código Civil (aplicáveis *ex vi* artigo 296.º do Código Civil), nomeadamente a sua alínea b), temos que o *dies a quo* do prazo para exercício do direito de livre resolução do requerente equivale ao dia 26.11.2018 e o seu *dies ad quem* tem lugar em 25.11.2019, a menos que a requerida, no decurso deste prazo de 12 meses, tivesse já cumprido o dever de informação pré-contratual a que se refere a alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro [cf. artigo 10.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro], o que, tanto quanto é do conhecimento dos autos (valendo, aqui, o velho brocardo latino *quod non est in actis non est in mundo* – o que não está nos autos não está no mundo), não se verificou.

De resto, nos termos e para os efeitos dos n.ºs 1, 2, 3 e 5 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, dúvidas inexistem quanto à **manifestação inequívoca da vontade do requerente de resolver o contrato** por intermédio desta ação, intentada contra a requerida e que dela foi regularmente notificada (tendo, inclusive, apresentado contestação e comparecido à audiência de julgamento arbitral, representada pela sua Ilustre Mandatária),

<sup>15</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13.09.2016, no Processo n.º 1262/14.1T8VCT-B.G1.S1, Relator: Alexandre Reis, disponível em <http://www.dgsi.pt/>



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

direito aquele que, em face do que antecede, deve considerar-se **tempestivamente exercido**. Logo, em consequência, atento o disposto nos n.ºs 6 e 7 do mesmo artigo e diploma, com o exercício do direito de livre resolução, **extinguem-se as obrigações de execução do contrato, não podendo ser aplicada pela requerida qualquer penalização pelo uso daquela prerrogativa, a qual sempre enfermaria de nulidade**.

Não obstante o que antecede, importa, ainda, sublinhar que não se verifica, no caso, qualquer dos pressupostos negativos, cumulativos, à validade da declaração de resolução do contrato.

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, “[s]alvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos de prestação de serviços, quando: i) **[o]s serviços tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor, nos termos do artigo 15.º;** e ii) [o] consumidor **reconheça que perde o direito de livre resolução se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional** nesse caso” [negrito, sublinhados e itálicos nossos].

Em extrema síntese, seguindo de perto a apreciação analítica à redação da norma que se acaba de transcrever desenvolvida na Sentença deste Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) de 19.08.2015, prolatada no Processo n.º 469/2015, Relator: Dr. Paulo Duarte, disponível em <http://www.cicap.pt/>, a perda do direito de livre resolução pelo consumidor depende, portanto, da verificação de uma condição “subjéctiva” (a “declaração de reconhecimento de perda do direito” – que pode considerar-se uma declaração de “renúncia”), à qual acresce uma condição “objectiva” (a situação de “plena execução do serviço”), daí que apenas quando os serviços “tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor” se assiste à preclusão do direito deste à livre resolução do contrato, o que não sucede quando, no momento do exercício do direito, os serviços se encontrem ainda em execução.

Destarte, na situação em apreço, nenhuma das condições ora enunciadas se julga verificada, isto porque, apesar de resultar pacífico para as partes e para o processo que a prestação dos serviços pela requerida se iniciou antes de se completar o prazo para o exercício do direito de livre resolução, inexistem sinais nos autos de qualquer cláusula contratual geral que o demandante haja subscrito, por via da qual tenha formalizado pedido expresso de prestação do serviço durante o período de exercício do direito de livre resolução (a qual, note-se, para não se considerar excluída do contrato singular, sempre teria de ser comunicada e

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

informada, como exigido pelos artigos 5.º e 6.º do RJCCG, sob pena da consequência prevista, nomeadamente, para as hipóteses das alíneas a) e b) do artigo 8.º do mesmo compêndio normativo) e, ademais, está em causa um contrato de execução continuada (quanto à prestação da requerida), com vigência mínima prevista de 24 meses, que, no momento do exercício do direito de livre resolução por intermédio da propositura desta ação, não estava ainda “plenamente executado”.

Posto isto, não tendo havido um pedido expresso, através de suporte duradouro (cf. artigo 3.º, alínea l) do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), para início da prestação de serviços antes do momento do exercício do direito de livre resolução, é de afastar a aplicação do regime dos n.ºs 2 e 3 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, de acordo com o qual o consumidor teria de pagar um montante proporcional aos serviços que foram efetivamente prestados (incluindo a instalação efetuada no local de consumo<sup>16</sup>) até ao momento da comunicação do exercício do direito de arrependimento, calculado com base no “preço contratual total” (tendo em atenção o tempo previsível de duração de contrato, que nos é dado pelo “período de fidelização”) ou, se aquele preço se revelar excessivo, o valor de mercado do que foi prestado. O que, em todo o caso, sempre se teria de concluir, dada a ocorrência dos dois factos impeditivos daquele direito do prestador (ao pagamento do montante proporcional ao serviço prestado), previstos na alínea a) do n.º 5 daquele artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, **não suportando, assim, o consumidor quaisquer custos com a prestação do serviço durante o período de livre resolução** porque: (i) o profissional não cumpriu o dever de informação pré-contratual previsto na alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro; e (ii) o consumidor não solicitou expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução.

---

<sup>16</sup> Como defendido na Sentença deste Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) de 19.08.2015, prolatada no Processo n.º 469/2015, Relator: Dr. Paulo Duarte, disponível em <http://www.cicap.pt/>, cremos que «não se deve considerar a “instalação do serviço” como objecto de um contrato autónomo, distinto do contrato que tem por objecto os serviços de comunicações eletrónicas (...). Do que se trata, no caso, é de um “contrato promocional” (ou “com objecto plural”). “Trata-se de uma prática muito comum, através da qual um profissional promove a celebração de contratos pela inclusão de vários bens ou serviços no objecto do contrato, com a indicação de que um ou vários são oferecidos. (...) Na realidade, não existe nestes casos uma oferta gratuita, uma vez que o consumidor não adquire um bem ou beneficia de um serviço a título gratuito. A suposta *oferta gratuita* depende da aquisição de um outro bem ou serviço no âmbito do mesmo negócio, pelo que se trata de um só contrato.” [JORGE MORAIS DE CARVALHO, *Os Contratos de Consumo*, Reflexão sobre a Autonomia Privada do Direito no Consumo, Coimbra, Almedina, 2012, p. 312].





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**Por todo o exposto, julga-se procedente o segundo pedido formulado pelo requerente, declarando resolvido o contrato objeto da presente ação, sem encargos para o demandante.**

## **5. Decisão**

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

- a) Absolver a requerida do primeiro pedido formulado pelo requerente;**
- a) Declarar resolvido o contrato objeto da presente ação, sem encargos para o requerente.**

Notifique-se.

Porto, 2 de setembro de 2019.

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

## **Resumo:**

- 1.** Como é sabido, toda a disciplina normativa que regula as relações de consumo parte da constatação da existência de um flagrante desequilíbrio entre aquele que compra bens ou a quem são prestados serviços, e aquele que profissionalmente os vende ou presta, visando, como tal, a correção dessa assimetria, nomeadamente impondo ao profissional a observância de um conjunto de especiais deveres pré-contratuais, de entre os quais figura o dever de lealdade, o qual se funda no princípio geral da boa-fé, expressamente consagrado no artigo 3.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, no artigo 9.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e, no caso de contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial, também no artigo 5.º, n.º 1 do

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02. Subsidiariamente, é ainda de ter em conta, claro, a regra geral segundo a qual «[q]uem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé (...)» (artigo 227.º, n.º 1 do Código Civil);

2. De acordo com a cláusula geral do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26.03., constitui “prática comercial desleal” aquela que, cumulativamente, se revele contrária ao padrão de competência especializada e de honestidade que um consumidor pode razoavelmente esperar de um profissional, “em conformidade com as normas geralmente admitidas para as práticas comerciais no seu setor de atividade”, e prejudique, de modo sensível, a aptidão do consumidor para adotar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transação que, de outra forma, não teria manifestado, de acordo com o critério de um “consumidor normalmente informado e razoavelmente atento e advertido”;
3. Por seu turno, o artigo 7.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, preceitua que se considera enganosa a ação que consista em prestar informação falsa (ou que, mesmo sendo factualmente correcta, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral) sobre alguns dos elementos enumerados pelo legislador [entre os quais, “os direitos do consumidor” – alínea g)], a qual induza ou, pelo menos, se revele objetivamente idónea a induzir em erro o consumidor e, nessa decorrência, conduza-o ou seja suscetível de o conduzir à adoção de uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo;
4. No caso em apreço, como se extrai da factualidade evidenciada nos autos, embora o requerente, num primeiro momento, tenha revelado estar ciente das reais implicações que a cessação unilateral do contrato celebrado com a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. poderia ter, certo é que, depois de o agente comercial da requerida ter assegurado que assistia ao aqui demandante a faculdade de denunciar aquele negócio jurídico que mantinha com um operador concorrente, sem quaisquer encargos advenientes do período de fidelização ainda em curso – informação falsa, manifestamente desconforme com o padrão de cuidado e competência exigível a um bom profissional no específico setor de atividade –, o



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

requerente ficou convicto da fiabilidade da informação por aquele veiculada e nela confiou, a ponto de considerar, dessa forma, ultrapassado o único entrave que havia inicialmente colocado à aceitação da proposta da aqui demandada e, por via disso, ter mesmo tomado decisão de transação nesse sentido;

5. Em causa está, portanto, uma conduta de um agente comercial que heterovincula o *dominus negotii* (a aqui requerida) perante terceiros (o aqui requerente) e que ultrapassa a simples solécia ou astúcia, que define o dolo tolerado (*dolus bonus*), a qual se assume como uma prática comercial desleal, legalmente proibida, nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º, alínea b) e 7.º, n.º 1, alínea g) do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março;
6. Incidindo a presente demanda sobre um “contrato celebrado fora do estabelecimento comercial”, impõe o artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que o fornecedor de bens ou prestador de serviços, em momento anterior à subscrição de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial pelo consumidor, preste a este, “em tempo útil e de forma clara e compreensível”, um conjunto de informações, em papel ou – com a anuência do consumidor – noutra suporte duradouro, que integram o conteúdo do vínculo negocial e cuja alteração depende de acordo expresso das partes em momento prévio à sua celebração (n.ºs 1, 3 e 5);
7. Ora, de entre tais informações a comunicar de modo adequado e com a antecedência necessária ao seu conhecimento completo e efetivo, figura “a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante” [alínea l) do n.º 1], considerando-se que o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumpriu o dever de informação quanto a este elemento se tiver entregado ao consumidor “o modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao presente decreto-lei”, corretamente preenchido (n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14.02.);
8. Para o efeito de demonstração do cumprimento daquele dever de informação pré-contratual, não pode relevar a declaração de conhecimento (“cláusula de

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

confirmação”) subscrita pelo requerente e constante do final da segunda página do “Formulário de adesão”, na medida em que a mesma não permite alicerçar, com um grau mínimo de objetividade, a convicção de que o requerente teve, de facto, conhecimento completo, em tempo útil e de forma clara e compreensível, da existência do direito de livre resolução do contrato, do prazo para o seu exercício e procedimento a adotar e, no limite, tratando-se de uma cláusula de cuja subscrição depende a conclusão do negócio jurídico, se se lhe reconhecesse valor probatório bastante para os efeitos do n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, e do n.º 7 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, legitimar-se-ia uma completa passividade da requerida na promoção do efectivo conhecimento da informação pré-contratual aqui em causa e operar-se-ia uma “inversão não consentida da hierarquia legalmente estatuída entre os deveres do predisponente e do aderente”;

9. Não tendo a requerida observado, como lhe era exigível, o dever de informação pré-contratual determinado na alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, resulta do n.º 2 do artigo 10.º do mesmo diploma que o prazo para o exercício do direito de livre resolução, em vez de corresponder a 14 dias a contar do dia da celebração do contrato de prestação de serviços [cf. artigo 10.º, n.º 1, alínea a)], é de 12 meses a contar da data do termo daquele “prazo inicial”, ou seja, na situação em análise, estando em causa um contrato celebrado em 12.11.2018 e considerando as regras do artigo 279.º do Código Civil (aplicáveis *ex vi* artigo 296.º do Código Civil), nomeadamente a sua alínea b), temos que o *dies a quo* do prazo para exercício do direito de livre resolução do requerente equivale ao dia 26.11.2018 e o seu *dies ad quem* tem lugar em 25.11.2019, a menos que a requerida, no decurso deste prazo de 12 meses, tivesse já cumprido o dever de informação pré-contratual a que se refere a alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro [cf. artigo 10.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro], o que, tanto quanto é do conhecimento dos autos, não se verificou;

10. De resto, nos termos e para os efeitos dos n.ºs 1, 2, 3 e 5 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, dúvidas inexistem quanto à manifestação inequívoca da vontade do requerente de resolver o contrato por intermédio desta

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

ação, intentada contra a requerida e que dela foi regularmente notificada, direito aquele que, em face do que antecede, deve considerar-se tempestivamente exercido, logo, em consequência, atento o disposto nos n.ºs 6 e 7 do mesmo artigo e diploma, com o exercício do direito de livre resolução, extinguem-se as obrigações de execução do contrato, não podendo ser aplicada pela requerida qualquer penalização pelo uso daquela prerrogativa, a qual sempre enfermaria de nulidade;

- 11.** Verificando-se os dois factos impeditivos do direito da requerida ao pagamento do montante proporcional aos serviços prestados até ao momento da comunicação do exercício do direito de arrependimento, previstos na alínea a) do n.º 5 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro – o profissional não cumpriu o dever de informação pré-contratual previsto na alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro; e o consumidor não solicitou expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução –, não tem o consumidor que suportar quaisquer custos com a prestação do serviço durante o período de livre resolução.