



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 11/2017 TAC V. N. Gaia

Requerente: José

Requerida: S.A.

SUMÁRIO:

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

II – 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.

III – 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.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo que seja declarado como não devido à Requerida o valor de €53,99, elencado na factura n.º F9160997745, referente ao período de facturação compreendido entre 11/09/2016 e 10/10/2016, vem alegar, em suma, que a requerida só forneceu o serviço de comunicações móveis, telefone fixo, internet fixa e televisão, que havia contratado com a mesma, até 03/08/2016, tendo-se deslocado às instalações da Requerida a 05/09/2013 para cessar o contrato.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, em suma, pugnando, pela improcedência do peticionado na presente demanda arbitral, por não provado e, a final, absolvendo-se a Requerida do pedido. Para tanto, alegando, em suma que o pedido de denuncia apresentado pelo Requerente data de 07/10/2016, tendo considerado para efeitos de facturação a data de 05/09/2016, pelo que a desactivação dos serviços foi operada e concretizada no dia 10/10/2016, por aplicação das CCG, sendo certo que a factura em questão se reporta ao período compreendido entre 11/09/2016 a 10/10/2016

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





TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*

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

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão:

1) Da existência do crédito de que a Requerida se arroga titular sobre o Requerente, respeitante à quantia €53,99.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

a) A Requerida é um prestador de serviço público essencial, que tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de equipamentos de comunicações electrónicas;

b) O Requerente é um consumidor dos bens e serviços comercializados pela Requerida;

c) No dia 11/07/2014, o Requerente celebrou com a Requerida um contrato para a prestação dos serviços de comunicações móveis, telefone fixo, internet fixa e televisão;

d) A Requerida aceitou a data de 05/09/2016 como data de denúncia do contrato de prestação de serviço;

e) A Requerida emitiu e enviou para o Requerente a factura n.º F9160997745, respeitante ao período de 11/09/2016 a 10/10/2016, no valor de €53,99;

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

a) A Requerida deixou de prestar os seus serviços ao Requerente a 03/08/2016;



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

b) A Requerida só teve conhecimento da denúncia do contrato de prestação de serviços a 07/10/2016;

c) O serviço do Requerente foi desactivado a 10/10/2016;

d) Ao Requerente foi informado e explicado, nos termos do ponto 6.4. das condições gerais que "o serviço IRIS e Produtos Premium são facturados por períodos únicos de facturação (adiante designados por ciclos de facturação) que se iniciam na data de adesão ao serviço, sendo facturados por valores inteiros em períodos de trinta (30) dias a partir dessa data;

e) Ao Requerente foi informado e explicado que nos termos da cláusula 7.2 das condições gerais "no caso do Serviço IRIS, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido até 10 (dez) dias antes do termo do ciclo de facturação em curso, a desactivação/desligamento será efectuada no final do referido Ciclo de Facturação em curso. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desactivação/ desligamento só será efectuada no final do Ciclo de Facturação seguinte, o qual será facturado ao Cliente"

*

3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição do Requerente, que corroborou na íntegra os factos versados na sua reclamação inicial, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

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

O ponto d) resulta provado por confissão expressa da Requerida em sede de Contestação apresentada, tendo sido valorado pelo Tribunal na sua íntegra em conjugação com o respectivo formulário de denúncia a fls. 5 e 51 dos autos.

O ponto e) resulta provado pela junção levada a cabo pelo próprio Requerente e Requerida da factura em questão (fls. 6-7, 49-50 e 52-54 dos autos);

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Na realidade os documentos juntos a fls. 5 e 51 (formulário de denúncia junto pelo Requerente na sua Reclamação inicial, e o mesmo documento junto pela Requerida em sede de contestação) conjugadas com as regras da experiência deste Tribunal levam a que o mesmo não possa afirmar que tendo tido conhecimento em data posterior, viesse a Requerida a atribuir efeitos retroactivos da denúncia, tal qual invoca. Tanto mais que o Requerente em sede de audiência de arbitragem, em declarações de parte, afirmou ter entregue o formulário de Denúncia numa das lojas da Requerida, não precisando, contudo a data de tal entrega. – ponto b) da matéria não provada.

Bem assim, não conseguiu o Tribunal lograr a data de desactivação dos serviços contratados entre Requerente e Requerida por ausência de qualquer prova nesse sentido – pontos a) e c) dos factos não provados;

A mera junção das CCG (a fls. 34-41 dos autos) não rubricadas sequer pelo Requerente, não podem levar este Tribunal a afirmar que as mesmas foram apresentadas, informadas e convenientemente explicadas ao Consumidor/ Requerente – pontos d) e e) dos factos não provados.

*

3.3. Do Direito

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

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

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

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

Ora, independentemente do nomen iuris que veio a ser aposto nos formulários para cessação do vínculo obrigacional inter partes, a cessação aqui em causa mais não é que uma revogação unilateral do contrato bilateral que unia Requerente e Requerida e que veio,



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

conforme a mesma alega em sede de contestação, a ser aceite por esta última, com data de 05/09/2016.

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

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

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

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

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

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

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

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



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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

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

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

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

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

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

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

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).



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

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

In casu, em momento algum nesta demanda resulta provado a comunicação e informação a que a Requerida está obrigada, não se podendo o Tribunal bastar com a mera junção daquelas condições gerais que, em bom rigor se diga nem estão rubricadas ou assinadas pelo Requerente.

Desta feita, não fez prova a Requerida da comunicação das condições nos termos do ponto 6.4. das condições gerais que ***"o serviço IRIS e Produtos Premium são facturados por períodos únicos de facturação (adiante designados por ciclos de facturação) que se iniciam na data de adesão ao serviço, sendo facturados por valores inteiros em períodos de trinta (30) dias a partir dessa data"***, ou mesmo das condições expressas nos termos da cláusula 7.2 das condições gerais ***"no caso do Serviço IRIS, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido até 10 (dez) dias antes do termo do ciclo de facturação em curso, a desactivação/ desligamento será efectuada no final do referido Ciclo de Facturação em curso. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desactivação/ desligamento só será efectuada no final do Ciclo de Facturação seguinte, o qual será facturado ao Cliente"***

Aplicando-se, assim, o referido regime, ou seja, **o vínculo dissolve-se no exacto momento em que se ajusta o acordo de revogação**, que a própria Requerida veio a datar, em sede de contestação (e sendo a data aposta no formulário) em 05/09/2016.

Não sendo devido qualquer quantitativo posterior a tal data, nos termos dos normativos já invocados.

Ora, como resulta provado, a factura em questão é referente a período posterior a esta dissolução do vínculo contratual entre as partes (a saber, ais especificamente 11/09/2016 a 10/10/2016). Pelo que é totalmente procedente a pretensão do Requerente, neste propósito.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente procedente, declarando que o Requerente não deve à Requerida a quantia de €53,99, titulada pela factura n.º F9160997745.

Notifique-se

V. N. GAIA, 12 de Dezembro de 2017.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)