



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. nº 279/2020

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – ALBERTO, identificado nos autos, intentou a presente acção contra “SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES, S.A.”, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes do requerimento inicial, que se dá aqui por integralmente reproduzido.

II – Em síntese, diz o Requerente que:

- i. A requerida é uma prestadora de um serviço público essencial que tem por objeto a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- ii. O requerente é um consumidor dos bens e serviços comercializados pela requerida.
- iii. Em junho de 2018, o requerente recebeu na sua habitação uma vista inesperada de um comercial da requerida.
- iv. Este comercial apresentou ao requerente uma proposta comercial para a celebração de um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.
- vi. Comercial este utilizado pela requerida como seu representante legal ou pessoa, entre outras, que utiliza para cumprimento das suas obrigações, designadamente celebração de contratos e negociações com vista à celebração dos contratos.
- vii. O requerente informou então 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.
- viii. Porém, o comercial da requerida insistiu com o requerente para celebrar o contrato, informando que, agora, não seria necessária cumprir o período de fidelização uma vez que as operadoras se entendiam entre si.
- x. Perante esta informação garantida pelo comercial da requerida, o requerente celebrou o contrato por aquele proposto.
- xi. Tendo ainda resolvido o contrato para a prestação dos mesmos serviços com outra operadora, segundo as informações do comercial da requerida.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- xii. Mais tarde, a operadora veio exigir o pagamento da quantia de 374,13 € por via da cláusula de fidelização aposta no contrato celebrado entre o requerente e aquela empresa, que o impedia de resolver o contrato livremente sem encargos.
- xiii. Facto este que o comercial da requerida não poderia desconhecer, uma vez que é um profissional desta área de mercado.
- xiv. Bem sabendo assim que, ao informar o requerente para resolver o contrato com a operadora, iria causar aquele um prejuízo correspondente à cláusula de fidelização, no caso 374,13 €.
- xv. Não fosse a conduta, culposa e ilegítima da requerida, o requerente não teria aquele prejuízo.
- xvi. O requerente reclamou junto da requerida, mas esta nunca alterou a sua posição.
- xvii. O que mal se compreende já que o seu comercial assumiu a informação que incorretamente foi transmitida ao requerente.

III – Em conclusão, o Requerente pede a condenação da Requerida a pagar àquele uma indemnização no valor de € 374,13.

IV – Com o requerimento inicial, o Requerente juntou os documentos de fls. 4 a 26, e indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 3).

A CONTESTAÇÃO

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

- 1) No âmbito dos presentes autos, pretende o Requerente que a Requerida seja condenada no pagamento de uma indemnização no valor de €374,13.
- 2) Justificando o seu alegado direito a ser indemnizado, num contrato celebrado com a Requerida em junho de 2018.
- 3) Ora, a Requerida não celebrou qualquer contrato com o Requerente, nem em 2018 nem em data posterior.
- 4) Por conseguinte, o Requerente é parte ilegítima para a interposição da presente ação.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 5) E como tal, estamos perante a exceção dilatória de ilegitimidade devendo a Requerida ser absolvida do pedido.
- 6) Ainda que assim se não se entenda, o que apenas por mera cautela de patrocínio se admite, no dia 09 de junho de 2018, foi celebrado um contrato entre a Requerida e a Sr^a. D. Anabela Gomes da Silva, para a prestação do serviço de telecomunicações, denominado "TOTAL 200", com a mensalidade de €34,99 e oferta da primeira mensalidade.
- 7) Em consequência, o serviço foi instalado e prestado em Rio Tinto.
- 8) Foram emitidas as respetivas faturas e enviadas em nome da cliente Ana, com início em agosto de 2018.
- 9) Invoca, o Requerente que, aquando da celebração do contrato com a em junho do ano de 2018, para a prestação do serviço de telecomunicações, o comercial ao serviço e em representação desta, tê-lo-á induzido em erro ao informar que não seria necessário cumprir o período de fidelização com a outra operadora, a e que não teria qualquer consequência.
- 10) Pelo que, e perante a informação do comercial, o Requerente aceitou contratar com outra operadora e resolveu o contrato com a Operadora.
- 11) Só que a operadora veio exigir o pagamento da quantia de €374,13 a título de penalização por incumprimento do período de fidelização.
- 12) O requerente, junta para provar o alegado e justificar o seu direito, uma carta datada de 17 de setembro de 2019, remetida por um advogado com um quadro com valores pagos de janeiro de 2019 a junho de 2019, no valor de €34,87 cada, e um outro quadro com indicação de juros, de despesas administrativas e de capital, no total de €164,91.
- 13) Desconhecendo a outra operadora a que respeita a referida carta e os valores descritos.
- 14) Junta, igualmente, uma reclamação efetuada, no Livro de Reclamações, pela Sr^a D. Ana, datada de 09.04.2019,
- 15) E print screens de sms trocados entre a "" e "Sr.⁹".
- 16) Juntou igualmente o contrato celebrado entre o Requerente, Sr. e a Operadora, por 24 meses, datado de 02 de novembro de 2016.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 17) Deprendendo-se do referido contrato, que não se encontra assinado, que o Requerente poderia ter-se obrigado a permanecer cliente da operadora, até **02.11.2018.**
- 18) Ora, perante os factos contraditórios e a falta de provas, a outra operadora, desde da receção da reclamação do Requerente, através desse Centro de Arbitragem, solicita documentos que comprovem o alegado pelo Requerente, nomeadamente, as faturas e os respetivos comprovativos do pagamento das faturas de agosto a novembro de 2018 ao outro operador.
- 19) Não obstante ser essa a sua obrigação, cabendo ao Requerente o ónus da prova para justificar o valor da indemnização que solicita à outra operadora, não o fez.
- 20) A outra operadora ignora o que foi falado entre o Requerente e o comercial.
- 21) E os prints screens de sms que o Requerente junta não permitem concluir o que quer que seja.
- 21) Além de que, a outra operadora desconhece as condições comerciais acordadas entre os clientes e as outras empresas prestadoras de serviços de telecomunicações.
- 22) Não obstante, não enjeitou a sua eventual responsabilidade e disponibilizou-se para efetuar créditos do eventual prejuízo do requerente, desde que o mesmo fosse comprovado.
- 23) A outra operadora desconhece se e quando é que o Requerente denunciou o contrato com a operadora.
- 24) E se a operadora emitiu alguma fatura com valores de incumprimento.
- 25) E se o Requerente pagou algum valor a título de penalização como alega na sua P.I.
- 26) Pelo que se impugna toda a matéria alegada na P.I. e documentos juntos, para todos os efeitos legais, por simplesmente os factos alegados serem contraditórios, serem inexatos ou omissos, não corresponderem à verdade ou por não se concordar com a forma como esses factos se encontram vertidos.

III – A Requerida conclui pugnando pela procedência da excepção de ilegitimidade passiva e improcedência da acção e pela improcedência do pedido, com absolvição da Requerida.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

IV – Com a contestação, a Requerida juntou os documentos de fls. 35 a 46 e não indicou prova testemunhal.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

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

Não tendo sido possível realizar a tentativa de conciliação por não ter comparecido representante da Requerida para o efeito, realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 47-48).

No final da audiência de julgamento foi proferido despacho solicitando ao Requerente a junção de determinados documentos no prazo de 10 dias; e tendo o requerente vindo juntar aos autos os documentos constantes de fls. 51 a 55v, notificada dos mesmos veio a Requerida pronunciar-se por requerimento de 02.03.2020.

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, sobrevivendo, no entanto, uma questão prévia que pode obstar ao conhecimento do mérito da causa – a excepção de ilegitimidade passiva suscitada pela Requerida.

Cumpr, pois, antes de mais, analisar e decidir da (im)procedência de tal excepção.

Socorrendo-nos dos conceitos e regras do Código de Processo Civil (CPC), «(...) o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer» (art. 30º, nº 1, CPC), sendo que tal interesse em contradizer exprime-se pelo prejuízo que advenha da procedência da acção (art. 30º, nº 2, CPC). Acresce que, «Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor» (art. 30º, nº 3, CPC); no caso em apreciação, nenhuma disposição especial tem aplicação com prevalência àquela disposição supletiva sobre quem é considerado titular de interesse relevante para efeitos da legitimidade processual dos sujeitos da relação controvertida.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Ora, tal como configurou a relação controvertida na respectiva petição inicial:

- o Requerente terá sido contactado, em sua casa, por um “comercial” da Requerida, o qual ali terá apresentado ao requerente uma proposta comercial para a celebração de um contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas da Requerida;
- perante essa proposta, o requerente terá informado aquele comercial da requerida de que não poderia celebrar outro contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, por ainda estar a decorrer um período de fidelização com outra operadora;
- mas, perante essa objecção, o comercial da Requerida terá insistido com o requerente para celebrar o contrato, informando que, naquela altura, não seria necessário cumprir o período de fidelização visto que as operadoras se entenderiam entre si;
- e perante essa informação garantida pelo comercial da requerida, o requerente terá, por um lado, celebrado o contrato por aquele proposto, e, por outro, resolvido o contrato para a prestação dos mesmos serviços com a operadora;
- mais tarde, por causa dessa resolução pelo Requerente do contrato com a operadora, esta terá vindo exigir o pagamento da quantia de 374,13 € por via da cláusula de fidelização que teria sido aposta no contrato celebrado entre o requerente e aquela empresa, e que o impedia de resolver o contrato livremente sem encargos;
- facto este que o comercial da requerida não poderia desconhecer, enquanto profissional desta área de mercado e
- bem sabendo assim que, ao informar o requerente para resolver o contrato com a operadora, iria causar àquele um prejuízo correspondente à cláusula de fidelização, no caso 374,13 €.

Por sua vez a Requerida argumenta que não celebrou qualquer contrato com o Requerente, mas admite que no dia 09 de junho de 2018, foi celebrado um contrato entre a e a Sr^a. D. Ana – que está indiciado nos autos tratar-se da mulher do Requerente –, para a prestação do serviço de telecomunicações, denominado “TOTAL 200”, com a mensalidade de €34,99 e oferta da primeira mensalidade; e que, em consequência, o serviço foi instalado e prestado em Rio Tinto – a morada indicada no



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

introito do requerimento inicial como morada do próprio Requerente – e foram emitidas as respetivas faturas e enviadas em nome da cliente Ana com início em Agosto de 2018.

Portanto, tal como o Requerente configurou a relação controvertida – e independentemente de o contrato que tenha sido celebrado com a Requerente, na sequência do contacto promovido por comercial da Requerida, ter sido celebrado pelo próprio Requerente ou pela mulher deste –, terá sido a alegada informação, ou “garantia”, dada por tal comercial da Requerida que terá levado a que o Requerente resolvesse o contrato que alegadamente ainda estaria a vigorar entre a operadora e o Requerente, e ainda dentro do período de fidelização; e, por causa de tal resolução antes de decorrido o período de fidelização, a operadora terá vindo depois exigir (depreende-se ao Requerente) o pagamento da quantia de **€ 374,13** por via da dita cláusula de fidelização.

Ora, assim configurada a relação material controvertida, e tendo em conta as várias soluções de direito possíveis, não pode excluir-se que a Requerida tenha interesse em contradizer, atento o prejuízo que lhe possa advir da procedência da acção.

Consequentemente, é de considerar que a Requerida é parte legítima na presente acção arbitral, tendo legitimidade para ser demandada nesta.

Julga-se, pois, improcedente a excepção de ilegitimidade passiva suscitada pela Requerida, podendo conhecer-se do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se assiste ao Requerente o direito a exigir da Requerida o pagamento de indemnização no montante de **€ 374,13**.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- a) No âmbito da sua actividade empresarial, a requerida dedica-se à prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas.
- b) O Requerente reside, há cerca de 20 anos, em habitação sita em Rio Tinto.
- c) Tem residido juntamente com o Requerente, no período e na habitação referida em b), a mulher deste, ANA.
- d) Em data 02.11.2016, o Requerente contratou com a operadora, a prestação de um pacote de serviços – nomeadamente de serviço fixo de televisão, telefone e internet, e serviço móvel de telefone –, com um custo de mensalidade de € 44,99, e com um período de fidelização de 24 meses, tendo sido atribuído ao Requerente o nº de cliente _____, e à conta de serviço o nº _____
- e) No contrato referido em d), o local contratado para a prestação dos serviços fixos foi a habitação do Requerente referida em b).
- f) Em data não concretamente apurada, mas no início de junho de 2018, um vulgarmente chamado “comercial” ou “angariador” da Requerida – que esta utiliza para negociações com vista à celebração do contratos – , de identidade não concretamente apurada, deslocou-se à habitação do Requerente referida em b).
- g) Aquando do referido em f), o dito “comercial” da Requerida foi atendido por Ana , mulher do Requerente, e apresentou a esta uma proposta comercial para a celebração de um contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas da Requerida naquela habitação.
- h) Nos dias seguintes ao referido em g), o dito “comercial” da Requerida voltou a deslocar-se à habitação do Requerente referida em b).
- i) O Requerente disse à sua mulher, ANA, que concordava que esta assinasse contrato com a Requerida, para a prestação de serviços de comunicações electrónicas na habitação referida em b), nos termos da proposta comercial referida em g).
- j) Em 09.06.2018, a mulher do Requerente, celebrou contrato com a Requerida, para um pacote de serviços, denominado “Total 200”, abrangendo os serviços fixos de televisão, internet e telefone, nos termos constantes do documento de fls. 35-36 – cujo teor aqui se dá por reproduzido –, tendo a mulher do Requerente apostado a respectiva assinatura no final daquele documento.
- k) No documento contratual referido em j), no campo nº 7, sob a epígrafe “AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO POR DÉBITO DIRETO SEPA”, consta como nome



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

de titular da conta bancária o nome do Requerente, o IBAN de conta bancária, a indicação de banco "Millenium", e a assinatura do requerente que foi aposta por si próprio.

- l) Na sequência do referido em j) e k), o serviço foi instalado e começou a ser prestado na habitação referida em b) em 07.07.2018.
- m) Na sequência do referido em l), a Requerida foi emitindo, entre os meses de Agosto e Novembro de 2018, as facturas referentes ao contrato referido em j), constantes de fls. 37 a 41 (cujo teor se dá por reproduzido).
- n) Não obstante o referido em j), k) e l), a operadora ainda emitiu, entre os meses de Agosto e Dezembro de 2018, as facturas referentes ao contrato referido em d) e e), constantes de fls. 52 a 55 (cujo teor se dá por reproduzido).
- o) Em 09.04.2019, a mulher do Requerente, apresentou reclamação escrita junto da Requerida, nos termos constantes do documento de fls. 6, cujo teor aqui se dá por reproduzido.
- p) Em 25.07.2019, a operadora declarou, através do documento constante de fls. 44, que àquela data «a conta (...) de que é titular ABREU com o contribuinte não apresenta valores em dívida».

Com relevância para a decisão da causa, consideram-se não provados os seguintes factos:

- i. O requerente informou então o comercial da requerida que não poderia celebrar outro contrato para a prestação de serviços do comunicações eletrónicas, uma vez que, tinha ainda a decorrer um período de fidelização com outra operadora, a
- ii. A mulher do requerente informou o comercial da requerida que não poderia celebrar outro contrato para a prestação de serviços do comunicações eletrónicas, uma vez que, tinha ainda a decorrer um período de fidelização com outra operadora.
- iii. Porém, o comercial da requerida insistiu com o requerente para celebrar o contrato, informando que, agora, não seria necessária cumprir o período de fidelização uma vez que as operadoras entendiam-se entre si.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- iv. Porém, o comercial da requerida insistiu com a mulher do requerente para celebrar o contrato, informando que, agora, não seria necessária cumprir o período de fidelização uma vez que as operadoras entendiam-se entre si.
- v. Perante esta informação garantida pelo comercial da requerida, o requerente celebrou o contrato por aquele proposto.
- vi. Tendo ainda resolvido o contrato para a prestação dos mesmos serviços com a operadora , segundo as informações do comercial da requerida.
- vii. Mais tarde, a veio exigir o pagamento da quantia de 374,13 € por via da cláusula de fidelização aposta no contrato celebrado entre o requerente e aquela empresa, que o impedia de resolver o contrato livremente sem encargos.
- viii. Que os quatro talões comprovativos de pagamentos, constantes de fls. 51, se refiram a pagamentos efectuados à operadora.
- ix. Que o Requerente tenha pago à operadora a quantia de € 374,13, a título de penalização por incumprimento do período de fidelização do contrato referido em d).

MOTIVAÇÃO:

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

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova ou, pelo menos, de prova suficiente e convincente sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta que, em 28.08.2019,

Em 09.06.2018, a mulher do Requerente, celebrou contrato com a Requerida, para fornecimento por esta de um pacote de serviços, denominado “Total 200”, abrangendo os serviços fixos de televisão, internet e telefone, tendo como local para instalação e fornecimento de tais serviços a habitação do Requerente (e da mulher do requerente);



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

tal contrato foi reduzido à forma escrita, tendo a mulher do Requerente apostado a respectiva assinatura no final do documento contratual.

De referir que esse contrato celebrado pela mulher do Requerente com a Requerida, foi celebrado por aquela com o conhecimento e concordância do próprio Requerente; inclusivamente, no documento contratual, no campo nº 7, sob a epígrafe "AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO POR DÉBITO DIRETO SEPA", ficou a constar como nome de titular da conta bancária o nome do Requerente, o IBAN de conta bancária, a indicação de banco "Millenium", e a assinatura do requerente que foi aposta por si próprio.

Assim, entre requerente e requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços, previsto no artigo 1154º Código Civil, de modalidade inominada, de acordo com o qual a Requerida obrigou-se a proporcionar ao requerente o resultado da sua actividade empresarial, mais concretamente, no caso em apreço, o fornecimento dos serviços fixos de televisão, Internet e telefone, nos termos contratados.

Os serviços objecto do referido contrato entre a mulher do Requerente e Requerida, integram-se na categoria dos chamados serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei nº 23/96, de 26 de Julho, em ordem à protecção do utente daqueles serviços.

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

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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Para além disso, no caso concreto, a relação jurídica estabelecida entre a mulher do Requerente e Requerida – tendo em conta que a mulher do Requerente contratou os serviços para fins não profissionais - é uma relação de consumo, sendo o Requerente de qualificar como consumidor nos termos gerais do art. 1º, nº 2 da Lei nº 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor – LDC) – cfr. f) dos factos provados.

Sobre a Requerida, enquanto prestador de serviço público essencial, impende especialmente o dever legal de «proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger» (cfr. art. 3º da Lei nº 23/96).

Além disso, tratando-se, no caso em apreciação, de uma relação de consumo, deve ter-se em conta igualmente que o consumidor tem direito à informação para o consumo (art. 3º/d Lei de Defesa do consumidor – LDC, Lei nº 24/96), de modo que «O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: (...) h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos; (...)» (art. 8º, nº 1/h), LDC). Cominando a lei que «O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor» (art. 8º, nº 5, LDC).

Acresce, ainda, que «o consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo [...] a lealdade e a boa fé, [...] na vigência dos contratos» (art. 9º, nº 1, da Lei nº 24/96).

Complementarmente, nos termos do art. 48º da Lei das Comunicações Electrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, na redacção daquele diploma até às alterações introduzidas pelo Dec.-Lei nº 92/2017, de 31 Julho, tendo em conta a data dos factos relevantes para o efeito no caso em apreciação):

«1 – Sem prejuízo da legislação aplicável à defesa do consumidor, a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

público é objecto de contrato, do qual devem obrigatoriamente constar, de forma clara, exaustiva e facilmente acessível, os seguintes elementos: (...)

g) A duração do contrato, as condições de renovação, de suspensão e de cessação dos serviços e do contrato; (...)

2 – A informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser clara, perceptível, disponibilizada em suporte duradouro e incluir as seguintes indicações:

a) Eventual período de fidelização, cuja existência depende da atribuição de qualquer vantagem ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais; (...)

c) Eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do assinante, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais. (...)»

Por outro lado, nos termos do art. 47º-A, nº 1/g) da Lei das Comunicações Electrónicas, «(...) a ARN pode determinar às empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a prestação de informações aos assinantes sobre (...): g) A duração remanescente do contrato, sempre que haja períodos de fidelização, bem como os encargos associados à cessação antecipada do mesmo por iniciativa do assinante».

Ora, efectivamente, nos termos do art. 8º do Regulamento Autoridade de Comunicações nº 829/2016 (publicado D.R., 2ª Série, nº 161, 23 Agosto 2016, pp. 26445ss),

«3 — A informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser disponibilizada em suporte duradouro, de forma clara e perceptível.

4 — Sempre que lhes seja solicitado pelos seus assinantes sujeitos a períodos de fidelização, as empresas devem informá-los sobre a duração remanescente do respetivo contrato, os procedimentos a seguir para o fazer cessar, bem como os encargos associados a cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante (...)».



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Acresce que, nos termos gerais, «Quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte» (art. 227, nº 2, Cód. Civil).

Ora, no caso em apreciação, está em causa a eventual responsabilidade civil pré-contratual da Requerida, por *culpa in contrahendo* desta, ou seja, na fase de preliminares ou negociações preparatórias da celebração do contrato.

Com efeito, a celebração do contrato entre a mulher do Requerente e a Requerida resultou do contacto promovido por um vulgarmente denominado “comercial” da Requerida, ou seja – e nesta fase, não querendo entrar em detalhe na qualificação jurídica da posição daquele – alguém que a Requerida utiliza para negociações com vista à celebração do contratos, o qual se deslocou à habitação do Requerente (e da mulher do Requerente) e ali apresentou proposta comercial para contrato dos serviços da Requerida, que veio a ser aceite pelo Requerente e respectiva mulher, e formalizada através de contrato subscrito pela mulher do Requerente.

Sendo que, aquando desse contacto promovido pelo “comercial” da Requerida e da celebração do contrato com a Requerida, a habitação do Requerente e da Requerida já estava a ter o fornecimento de serviço fixo de televisão, telefone e internet, e serviço móvel de telefone, no âmbito de contrato em vigor que o Requerente tinha celebrado com a operadora em 02.11.2016, e com um período de fidelização de 24 meses.

Ora, tipicamente, nessas situações, o comercial da Requerida – como o comercial de qualquer empresa congénere em idêntica situação – tem importantes deveres resultantes do princípio da boa fé, em geral, e do respeito pelos direitos do consumidor à informação e à protecção dos respectivos interesses económicos – designadamente, deveres de comunicação, informação, esclarecimento, clareza, lealdade, protecção, etc.; e, particularmente, quanto às possíveis consequências resultantes do incumprimento de período de fidelização de contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas para o mesmo local, que ainda esteja em vigor.

No caso em apreciação, recorde-se que o contrato celebrado entre a mulher do Requerente e a Requerida, foi celebrado com a concordância do próprio Requerente – manifestada, inclusive, com a aposição da respectiva assinatura no documento contratual, no campo sob a epígrafe “AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO POR DÉBITO DIRETO SEPA”, onde ficou a constar como nome de titular da conta bancária o nome



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

do Requerente, o IBAN de conta bancária, a indicação de banco "Millenium", e a assinatura do requerente que foi aposta por si próprio.

O Requerente veio alegar que a sua concordância com a celebração daquele contrato por parte da respectiva mulher, e a vontade desta em celebrar aquele contrato – que, destinando-se à prestação de serviços que já estavam a ser prestados no mesmo local no âmbito e por força de contrato anterior, e em vigor, com outra operadora, significava, na prática, desativar o serviços dessa outra operadora e cessar o contrato com a mesma, para instalação e início da prestação dos serviços da Requerida no mesmo local – assentaram, decisivamente, na informação/"garantia" alegadamente prestada pelo dito "comercial" da Requerida de que, naquela altura, não seria necessário cumprir o período de fidelização (do contrato em vigor com a outra operadora) uma vez que as operadoras entendiam-se entre si.

Alegando ainda o Requerente que, mais tarde, a outra operadora (*in casu*, a) teria vindo, afinal, exigir o pagamento da quantia de 374,13 € por via da cláusula de fidelização aposta no contrato celebrado entre o requerente e aquela empresa, que o impedia de resolver o contrato livremente sem encargos.

Ora, não obstante a alegação daqueles factos, certo é que, mediante a prova produzida e a respectiva valoração, não logrou o Requerente demonstrá-los, como lhe competia de acordo com as regras do ónus da prova.

Consequentemente, mesmo admitindo que a alegada conduta do dito "comercial" da Requerida pudesse gerar a obrigação de a Requerida indemnizar o Requerente com base em responsabilidade pré-contratual imputável àquela, no caso em apreciação não foram demonstrados factos que seriam constitutivos, enquanto pressupostos indispensáveis, daquela responsabilidade pré-contratual – designadamente, o facto ilícito contratual (incumprimento de deveres pré-contratuais) e o dano.

Pelo que, e sem necessidade de desenvolvimentos adicionais, não pode proceder o pedido de indemnização formulado pelo Requerente.

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julga-se a presente acção totalmente improcedente, e, em consequência, absolve-se a Requerida do pedido.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@cicap.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Notifique-se.

Porto, 30 de Março de 2021,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)