



Sentença

Processo nº1005/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

A nova Lei das Comunicações Eletrónicas, Lei 16/22 de 16 de agosto, estabelece a possibilidade de os consumidores poderem cancelar os contratos sem encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização nas seguintes situações (artigo 133.º):

- a) alteração de residência (de forma permanente) para uma zona onde o operador não assegure a prestação do serviço contratado ou equivalente; (...).*

1. Relatório

1.1 A Reclamante pretende a resolução do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com a Reclamada por mudança de residência e impossibilidade da Reclamada prestar o serviço.

1.2. Citada a Reclamada, não apresentou contestação, nem esteve presente na audiência de julgamento arbitral

1.3 A Audiência realizou-se sem a presença da Reclamada, nos termos do artigo 35º, nºs 2 e 3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito à resolução do contrato sem quaisquer encargos ou penalizações





3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. A Reclamada e a Reclamante celebraram um contrato e prestação de serviços de comunicações eletrónicas, em data que a primeira não consegue precisar, para a morada
2. A Reclamada, em virtude deste contrato, prestava à Reclamante os seguintes serviços: Net+Voz+TV+Telemóvel;
3. Os serviços prestados pela Reclamada à Reclamante ascendiam mensalmente a 44,21 Euros;
4. A Reclamante deixou de residir na morada indicada para a prestação dos serviços, dado que foi viver com o companheiro, residindo em outra morada, doc 1;
5. A Reclamante alegou que na casa do companheiro já possuía serviços idênticos ao que a Reclamada prestava à Reclamante, pelo que não necessitava daqueles;
6. A Reclamante, em 30.04.24, enviou à Recamada uma carta com aviso de receção a solicitar a resolução do contrato relativo à morada em que deixou de residir, sem quaisquer custos associados, dado ser impossível transferir o serviço para a sua atual morada, docs 2 e 3;
7. A Reclamada, em 05.05.24, contactou a Reclamante informando que poderia fornecer o serviço que já prestava, mas não na sua totalidade, limitando-se esta possibilidade apenas a telemóvel, pelo valor de 35,00 Euros pu 39,00 Euros;
8. A Reclamada informou ainda a Reclamante que a resolução do contrato acarretaria para a Reclamante uma penalização por incumprimento do pedido de fidelização, no valor de 160,00 Euros;

3.2 Dos Factos

3.2.1 Provados

Resultam provados todos os factos elencados.





3.3 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a). Quanto aos factos n.ºs 4 e 6 por documentos juntos aos autos;
- b). Quanto aos restantes factos através das declarações da Reclamante, em sede de audiência arbitral.

Verificou-se, perante a factualidade, que a Reclamada procedeu à comunicação da sua alteração de morada por carta com aviso de receção, que a Reclamada não pode prestar o serviço na integra, apenas telemóvel, por valores muito idênticos ao custo do serviço total, pelo que se verifica justificação legal para o término da relação entre as partes sem custos associados.

4. Do Direito

As partes celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, sendo a Reclamante, consumidora e a Reclamada, prestadora dos referidos serviços, profissional, cf. Decreto-Lei n.º 84/2021, alínea g) do art. 2.º-A.

Nestes termos, a Reclamante é uma pessoa singular (elemento subjetivo) que celebra um contrato objetivamente abrangido pelo diploma e que atua com fins não-profissionais (elemento teleológico). Dada a factualidade apurada, é seguro afirmar que os serviços e bens contratados são para uso doméstico.

A Reclamada apresenta-se como «Profissional», uma pessoa coletiva, atuando para fins relacionados com a sua atividade comercial, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, o que *in casu*, se verifica.

A nova Lei das Comunicações Eletrónicas, Lei 16/22 de 16 de agosto, estabelece a possibilidade de os consumidores poderem cancelar os contratos sem encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização nas seguintes situações (artigo 133.º):

- a) alteração de residência (de forma permanente) para uma zona onde o operador não assegure a prestação do serviço contratado ou equivalente; (...).





Nos termos do nº 2 da citada norma, o exercício do direito de resolução deve ser exercido pelo consumidor através de comunicação escrita, incluindo por correio eletrónico, à empresa que presta os serviços, com uma antecedência mínima de 30 dias, apresentando os seguintes elementos comprovativos:

a) Para efeitos do disposto na alínea a) do número anterior, documentação que comprove o novo local de residência; (...).

A Reclamada procedeu de acordo com a lei, tendo enviado certidão emitida pela AT relativamente à mudança de domicílio fiscal, cf. doc 1, junto aos autos. Fê-lo através de missiva escrita com aviso de receção, cf. doc 2 e 3 junto aos autos, tendo apresentado comprovativo de nova residência.

De acordo com o novo diploma, os operadores não podem exigir ao consumidor titular do contrato o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização. Dito de outro modo, a cobrança de encargos adicionais pela resolução antecipada do contrato está vedada em caso de mudança de morada pelo consumidor (entenda-se, residência permanente).

Nesta hipótese, não podem ser exigidos encargos pelo incumprimento do período de fidelização caso a empresa não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente, nomeadamente em termos **de características e de preço**, na nova morada.

A Reclamada não pode prestar o serviço contratado com a Reclamante, apenas podendo fornecer serviço de telemóvel por 35,00 Euros ou 39,00 Euros, a custo este idêntico ao que vinha sendo cobrado por Net+Voz+TV+Telemóvel, no valor de 42,21 Euros.

Existe uma evidente desproporcionalidade entre o serviço prestado e o custo, se comparado com o serviço inicialmente contratado, pelo que se entende que, nos termos da lei, opera a resolução contratual, sem qualquer custo associado relativo ao período de fidelização.

4. Decisão





Em face do exposto, considera-se o contrato resolvido, nos 30 dias posteriores ao envio da missiva, ou seja, desde 01 de maio de 2024, não implicando qualquer custo associado ao período de fidelização.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 08.08.24

A Juiz-Árbitro,

Mania pã Mimoso

