

## **Processo de arbitragem**

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

### **Sentença**

#### **I – Processo**

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)<sup>1</sup>.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “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”. Ora, o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *d*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 26 de abril de 2016 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

<sup>1</sup> Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O demandante não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento). Esta norma do Regulamento encontra-se, aliás, tacitamente revogada, por ser contrária ao artigo 10.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que determina que “as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento”.

2. Em 22 de abril de 2016, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, que esta cobrou ao longo de dois anos um valor adicional ao previsto contratualmente.

O demandante conclui pedindo a condenação da demandada no pagamento de € 236,90, mais juros, relativos aos valores que considera indevidamente cobrados (€ 225) e aos gastos que teve com a reclamação (€ 11,90).

A demandada foi notificada para contestar no dia 3 de maio de 2016, dispondo para o efeito, nos termos do artigo 21.º do Regulamento do CNIACC<sup>2</sup>, do prazo de 10 dias.

No dia 24 de junho de 2016, o árbitro signatário proferiu despacho, indicando que a demandada, devidamente notificada, não contestou, o que tem como consequência considerarem-se provados os factos alegados pelo demandante (artigo 23.º do Regulamento). Nos termos do artigo 22.º do Regulamento, não havendo necessidade de delimitar a matéria de prova ou produzir prova, as partes foram convidadas a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais. As partes foram notificadas do despacho no dia 24 de junho de 2016.

As partes não responderam ao despacho, pelo que cumpre decidir.

---

<sup>2</sup> Regulamento de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível em [http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento\\_CNIACC.pdf](http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamentos/Regulamento_CNIACC.pdf).

## **II – Factos provados**

A demandada, devidamente notificada, não contestou, pelo que, nos termos do artigo 23.º do Regulamento, foram dados como provados os seguintes factos alegados pelo demandante:

– Em março de 2014, o consumidor aderiu telefonicamente a um pacote da demandada, à altura C, que inclui televisão, internet e telefone.

– Em 11 de março de 2014, o consumidor recebeu, através de mensagem de correio electrónico, o “Documento de Formalização de Compra” (Pedido n.º X).

– O documento supramencionado apresenta como serviço contratado o Y, que inclui serviço TV HD, Net Wideband Max – 30 Mb – e telefone ilimitado, no valor de € 35,99 mensais.

– O documento apresenta também serviços adicionais de televisão, incluindo canais de desporto e infantis, canais de séries e entretenimento e canais TV Cine, bem como os equipamentos Z e T, tudo com um custo de € 0.

– O demandante assinou a oferta e remeteu por via postal para a demandada.

– Foram cobrados ao demandante nas faturas seguintes € 15 mensais de serviços adicionais de televisão.

– O demandante efetuou várias tentativas de contacto telefónico com a demandada a fim de esclarecer a situação.

– Em 20 de junho de 2014, o demandante foi contactado pela demandada, tendo sido informado de que existiu um lapso na venda, não sendo possível realizar a oferta de canais de televisão.

– Nesse mesmo telefonema, o demandante foi informado de que os valores mensais de € 15 cobrados nas faturas emitidas seriam anulados.

– Em 20 de junho de 2014, o demandante recebeu documento de alteração de serviço, acrescendo ao contratado o valor mensal de € 15 de serviços adicionais.

– Em 22 de junho de 2014, o demandante remeteu mensagem de correio electrónico à demandada a expressar o seu desacordo com a alteração do contrato e não assinou o documento.

– Em 19 de dezembro de 2014, a demandada informou o demandante, por carta, de que iria proceder à emissão de uma nota de crédito no valor de € 60.

– Em 20 de janeiro de 2015, o demandante recebeu carta da demandada a informar de que os serviços adicionais não se encontram incluídos na mensalidade, informação que foi reiterada por carta de 29 de julho de 2015.

– A 18 de janeiro de 2016, o demandante recebeu carta a informar de que fora anulado o montante de € 120 referentes às faturas F e G e de que caso não pretendesse os serviços adicionais deveria proceder à sua desativação.

– De abril de 2014 a março de 2016 foram cobrados € 15 mensais por serviços adicionais de televisão.

– O demandante efetuou várias reclamações através de carta registada com aviso de receção, tendo pago a quantia total de € 11,90 relativa aos custos de envio.

### **III – Enquadramento jurídico**

Tendo em conta os factos dados como provados, o demandante celebrou um contrato com a demandada, nos termos do qual esta se obrigava a prestar serviços de comunicações eletrónicas e o demandante a pagar € 35,99 mensais. Nos termos do documento contratual remetido ao demandante para assinar, este foi o valor total da contraprestação acordado entre as partes, sendo claro que os serviços adicionais tinham um custo de € 0.

O demandante tem direito ao cumprimento pontual do contrato, nos termos dos artigos 762.º, n.º 1, e 763.º, n.º 1, ambos do Código Civil. Diga-se ainda que a alteração do contrato, no sentido de impor um custo de € 15 pelos serviços adicionais, dependeria sempre de acordo do utente (artigo 406.º, n.º 1, do Código Civil). Ora, neste caso, ficou provado que o utente recusou expressamente essa alteração.

Logo, tendo sido acordado um valor mensal de € 35,99, não podia a demandada ter exigido mais € 15 pelos serviços adicionais. Tendo cobrado esses € 15 adicionais, o demandante tem direito à sua devolução, acrescida dos juros legais pedidos.

Tratando-se de contrato de execução duradoura, sem prazo final, poderia pensar-se que estaria sujeito a denúncia, por qualquer uma das partes, a qualquer momento, desde que feita com pré-aviso adequado. No entanto, neste caso, as partes estipularam um período de fidelização de 24 meses. Ora, o período de fidelização é o período mínimo de vigência de um contrato de execução duradoura, sem termo final, durante o qual os contraentes não lhe podem pôr fim por via de denúncia<sup>3</sup>. Logo, não teria esta possibilidade a demandada antes de esgotado o período de fidelização estipulado pelas partes.

Requer ainda o demandante o pagamento de juros de mora. Tendo-se concluído que foi cobrado um montante superior ao devido, o demandante tem direito ao pagamento de juros, calculados à taxa legal em vigor, desde o momento da cobrança indevida dos valores em causa. Os juros legais são fixados por portaria, nos termos do artigo 559.º, n.º 1, do Código Civil, estando a taxa atualmente fixada em 4% ao ano (n.º 1 da Portaria n.º 291/2003, de 8 de abril).

O demandante pede ainda uma indemnização no valor de € 11,90, relativos a gastos com as cartas que teve de remeter à demandada para tentar resolver o litígio em causa neste processo. Tendo-se concluído que o demandante tem direito à devolução dos valores indevidamente cobrados, não pode deixar de se considerar que existe nexo de causalidade entre estas despesas e essa cobrança indevida. O dano em causa é, portanto, ressarcível, nos termos gerais, presumindo-se a culpa, uma vez que se trata de responsabilidade contratual. Logo, o demandante tem direito à indemnização peticionada.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação procedente, condenando a demandada a pagar ao demandante € 236,90, acrescidos de juros legais.

---

<sup>3</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016, p. 110.

Lisboa, 12 de julho de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho