

## **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 20 de julho 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 9 de julho de 2016, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, que os valores faturados e, entretanto, pagos não correspondem ao acordado entre demandante e demandada.

O demandante conclui pedindo (i) a devolução da diferença entre o valor faturado e que pagou à demandada e o valor acordado entre as partes, que o demandante calculou, em documento remetido ao CNIACC, em € 221,10, (ii) a resolução do contrato e (iii) uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do incumprimento do contrato pela demandada.

A demandada foi notificada, no dia 27 de julho de 2016, para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento do CNIACC)<sup>2</sup>.

A demandada contestou dentro do prazo, no dia 1 de agosto de 2016, impugnando alguns dos factos invocados pelo demandante. O demandante foi notificado da contestação por mensagem de correio eletrónico de 2 de agosto de 2016.

No dia 24 de agosto de 2016, proferi despacho fixando como temas da prova a data da visita do representante da demandada e da celebração do contrato, as circunstâncias pessoais e financeiras relativas ao demandante, as condições contratuais vigentes, relativas à prestação de serviços de televisão, internet e telefone, por parte de um terceiro prestador de serviços, no momento da celebração do contrato com a demandada e os termos da substituição das condições do contrato de prestação de serviços eventualmente acordada entre demandante e demandada a 19 de abril de

---

<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).

2016. Dei, ainda, como provados alguns factos alegados pelo demandante, na sequência da sua não impugnação pela demandada.

Convidei, ainda, as partes, nos termos do artigo 22.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento do CNIACC, a apresentarem, no prazo de 10 dias, os documentos que estivessem em seu poder e que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para os temas de prova indicados.

As partes foram notificadas do despacho no dia 25 de agosto de 2016.

O demandante respondeu no dia 29 de agosto de 2016, não apresentando nenhum documento relevante para efeito probatório, mas apenas um documento estruturalmente próximo de um requerimento de arbitragem.

A demandada respondeu no dia 2 de setembro de 2016, indicando nada ter a juntar ao processo.

Cada parte foi notificada dos elementos juntos ao processo pela outra no dia 7 de setembro de 2016.

No dia 19 de setembro de 2016, proferi novo despacho, considerando concluída a instrução do processo e convidando as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

Este despacho foi notificado às partes no dia 21 de setembro de 2016. A demandada não respondeu. O demandante remeteu as alegações finais no dia 23 de setembro, tendo a demandada sido notificada desse elemento no dia 28 de setembro.

Cumpre decidir.

## **II – Enquadramento de facto**

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações e, em momento posterior, após o despacho de 24 de agosto de 2016, em que foram fixados os temas da prova, consideram-se provados os seguintes factos:

– No dia 20 de outubro de 2015, o demandante foi visitado por Joana Beato, representante da demandada, com quem negociou a celebração de um contrato com vista à prestação de serviços de televisão, telefone, internet e X.

– Na visita realizada, a representante da demandada informou-se a respeito dos serviços de que o demandante então usufruía e das respetivas condições contratuais.

– O demandante pagava a terceiro prestador de serviços uma mensalidade fixa no valor de € 46,73.

– Foi apresentada ao demandante uma proposta contratual denominada G, que incluía Televisão digital 4D + Telefone sem limite de chamadas + Internet + X, pelo valor mensal fixo de € 19,99, com oferta da box e da primeira mensalidade.

– A representante da demandada não indicou quaisquer custos adicionais, designadamente o valor de € 33,99 a título de “outros serviços”.

– O contrato foi celebrado a 20 de outubro de 2015, apenas se destinando a produzir efeitos a partir do dia 20 de novembro de 2015, tendo sido essa a data aposta no formulário de adesão.

– O demandante solicitou a desativação dos serviços da C no dia 16 de novembro de 2015, tendo obtido a confirmação do seu pedido no dia seguinte, ou seja, 17 de novembro de 2015.

– A faturação dos serviços da demandada teve início em outubro de 2015.

– No mês de outubro, a demandada faturou € 26,79 pelo serviço de televisão. O pagamento foi realizado no dia 12 de novembro de 2015.

– No mês de novembro de 2015, a demandada faturou € 51,97, pelo pacote (€ 25,12) e pelos serviços de televisão (€ 26,79) e de telefone (€ 0,06). Este montante não foi pago e, como tal, transitou para a fatura do mês seguinte.

– No mês de dezembro de 2015, a demandada faturou € 108,58, pelo pacote (€ 25,99), pelos serviços de televisão (€ 26,79) e de telefone (€ 3,83) e pelo valor da fatura anterior (€ 51,97).

– O valor da rubrica pacotes altera-se de € 25,12, nas faturas anteriores, para € 25,99, na fatura de dezembro de 2015.

– Entre a data de emissão da fatura, 16 de dezembro de 2015, e o dia 30 de dezembro de 2015, a demandada suspendeu a prestação dos serviços.

– Foi celebrado um acordo de pagamento, nos termos do qual o demandante pagou € 30, no dia 30 de dezembro de 2015, que foram integralmente imputados ao valor em dívida, remanescendo o montante de € 78,58. Adicionalmente, foi estipulada uma prestação mensal com vista à total liquidação das faturas anteriores, que acresce à faturação mensal pela prestação do serviço.

– No mês de janeiro de 2016, a demandada faturou € 62,02, pelo pacote (€ 26,99), pelos serviços de televisão (€ 26,79) e de telefone (€ 1,60) e pela prestação do acordo de pagamento (€ 6,64).

– O valor da rubrica pacotes altera-se de € 25,99, na fatura de dezembro de 2015, para € 26,99, na fatura de janeiro de 2016.

– No mês de fevereiro de 2016, a demandada faturou € 60,83. O pagamento foi efetuado a 10 de março, já depois da data limite de pagamento, dia 5 de março de 2016.

– No mês de março de 2016, a demandada faturou € 64,13, pelo pacote (€ 26,99), pelos serviços de televisão (€ 26,79) e de telefone (€ 3,81) e pela prestação do acordo de pagamento (€ 6,54). O pagamento foi realizado a 12 de abril de 2016, já depois da data limite de pagamento, dia 5 de abril de 2016.

– A demandada considerou o acordo de pagamento incumprido, tendo indicado que iria cobrar, na fatura do mês seguinte, o montante global em dívida de € 58,86.

– No mês de abril de 2016, a demandada faturou € 113,33, pelo pacote (€ 26,99), pelos serviços de televisão (€ 26,79) e de telefone (€ 0,69) e pelo valor das faturas anteriores (€ 58,86).

– Entre a data de emissão da fatura, 13 de abril de 2016, e o dia 27 de abril de 2016, a demandada suspendeu a prestação dos serviços.

– Foi celebrado um acordo de pagamento no dia 27 de abril de 2016. Nos termos desse acordo o demandante efetuou dois pagamentos, um no valor de € 20, que foi imputado à dívida das faturas anteriores, e outro no valor de € 10, que serviu a título de custo administrativo pelo processo do acordo de pagamento. Adicionalmente, foi estipulada uma prestação mensal adicional no valor de € 7,78 com vista à total liquidação das faturas anteriores.

– O montante da dívida remanescente passou a ser € 93,33.

– No mês de maio de 2016, a demandada faturou € 62,62, pelo pacote (€ 26,99), pelos serviços de televisão (€ 26,79) e de telefone (€ 0,98) e pela prestação do acordo de pagamento (€ 7,86). O pagamento foi realizado no dia 2 de junho de 2016.

– O valor cobrado a título de prestação pela dívida acumulada (€ 7,86) difere do montante da prestação mensal inscrita no acordo de pagamento (€ 7,78).

– No mês de junho de 2016, a demandada faturou € 63,34. O pagamento foi realizado no dia 1 de julho de 2016.

– No mês de julho de 2016, a demandada faturou € 62,35, pelo pacote (€ 26,99), pelos serviços de televisão (€ 26,79) e de telefone (€ 0,80) e pelo valor de faturas anteriores (€ 34,56). Foi realizado um pagamento no valor de € 35,56 no dia 2 de agosto de 2016.

– No mês de agosto de 2016, a demandada faturou € 150,92, pelo pacote (€ 26,99), pelos serviços de televisão (€ 26,79) e de telefone (€ 0,42) e pelo valor de faturas anteriores (€ 96,72). Foi realizado um pagamento no valor de € 54,20 no dia 26 de agosto de 2016.

– No mês de setembro de 2016, a demandada faturou € 65,93.

### **III – Enquadramento de direito**

Foi dado como provado neste processo que a proposta contratual apresentada pela demandada ao demandante tinha o valor mensal fixo de € 19,99, com oferta da box e da primeira mensalidade. Ficou igualmente assente, por falta de impugnação do facto pela demandada, que a representante desta, no momento da celebração do contrato, não indicou que o contrato englobava outros serviços especificados no valor de € 33,99.

O demandante aceitou a proposta formulada pela demandada, pelo que o contrato foi celebrado nestes termos, devendo ser cumprido pelas partes em conformidade com o que estipulado. Com efeito, o artigo 762.º, n.º 1, do Código Civil estabelece que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”.

Considerou-se, ainda, provado que o contrato, embora tenha sido celebrado em outubro, apenas começou a produzir efeitos em novembro, notando-se que o acordo previa o não pagamento pelo demandante da primeira mensalidade.

Assim, deve considerar-se que foram indevidamente faturados os montantes de € 26,79 e de € 51,97, relativos aos meses de outubro e de novembro, respetivamente. Em relação ao mês de dezembro, foram faturados € 56,61, € 36,62 a mais do que o estipulado. Do valor global faturado em 2015 (€ 135,37), considera-se, portanto, que foram indevidamente cobrados € 115,38 (neste período, deveriam ter sido cobrados € 19,99). Ficou provado que, em 2015, o demandante pagou à demandada € 56,79, ou seja, € 36,80 a mais do que o devido.

A cobrança de valores em desconformidade com os termos acordados entre as partes constitui uma situação de falta de cumprimento da obrigação pela demandada, falta de cumprimento que lhe é imputável. O demandante tentou solucionar o problema junto da demandada, mantendo o interesse no cumprimento pontual do contrato durante algum tempo. Perdeu, no entanto, em momento posterior o interesse na manutenção do contrato, dada a quebra de confiança que se verificou. A suspensão ilícita, porque injustificada, tendo em conta os pagamentos realizados, do serviço pela demandada em dois momentos distintos da vida deste contrato constitui um elemento do qual resulta, objetivamente, essa perda de confiança. O demandante tem, assim, fundamento para resolver o contrato celebrado com a demandada, pelo que, na sequência do pedido feito nesse sentido no âmbito deste processo, se declara resolvido o contrato. O direito de resolução pode ser exercido, nos termos gerais do Código Civil, mesmo que se esteja dentro do período de fidelização. A demandada não pode, neste caso, naturalmente, exigir qualquer contrapartida pela resolução do contrato<sup>3</sup>.

A referida suspensão dos serviços ocorreu antes das datas limite de pagamento fixadas pela própria demandada nas faturas de dezembro e de abril, o que contraria o estabelecido no artigo 52.º-A da Lei das Comunicações Eletrónicas<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016, p. 114.

<sup>4</sup> Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (retificada pela Declaração de Retificação n.º 32-A/2004, de 10 de abril), alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n.º 35/2008, de 28 de Julho, pelos Decretos-Leis n.ºs 123/2009, de 21 de maio, e 258/2009, de 25 de setembro, pelas Leis n.ºs 46/2011, de 24 de junho, 51/2011, de 13 de setembro, 10/2013, de 28 de janeiro, e 42/2013, de 3 de julho, pelo

Importa indagar em que medida a faturação incorreta e a suspensão ilícita dos serviços podem interferir na validade dos acordos de pagamentos realizados. Noutros termos, há que aferir, em relação aos acordos de pagamento, se existe alguma causa de invalidade, por um lado, e se este tribunal arbitral a pode conhecer, por outro.

Começando pela última questão, nota-se que o demandante requereu a este tribunal arbitral que condenasse a demandada na devolução dos montantes pagos indevidamente, tendo por referência o preço originalmente estipulado. O demandante não aduz autonomamente nenhum pedido relativamente aos acordos de pagamento. Não obstante, a desconsideração desses acordos vem implicada naquele pedido, sendo pressuposto normativo necessário para a sua procedência. Assim sendo, este tribunal pode conhecer qualquer vício que, atenta a factualidade conformada em fase de instrução pelas partes, possa sustentar a destituição de eficácia de tais acordos.

Verificando a data dos acordos de pagamento, percebe-se que estes resultam da suspensão da prestação dos serviços, a qual já concluímos ter sido ilícita. Pela exposição feita pelo demandante, à luz dos factos dados como provados neste processo, consegue inferir-se que o procedimento de renegociação da dívida ocorreu de modo unilateral, tendo-se o demandante conformado provisoriamente com ele apenas para obstar à continuação da suspensão dos serviços, serviços esses que, na sua opinião, se encontrava a pagar nos montantes exigíveis. Estamos, assim, perante um acordo que foi obtido sob coação. Com efeito, a declaração do demandante foi determinada pelo receio de um mal com que o demandante foi ilicitamente ameaçado (a suspensão do serviço ou, no caso, a manutenção da suspensão do serviço). A solução contrária equivaleria a permitir que, em geral, um prestador de serviços pudesse suspender a prestação do serviço, sem fundamento, com vista a negociar melhores condições contratuais, o que seria certamente eficaz, uma vez que o utente pretende, em regra, essencialmente ter acesso ao bem contratado.

Estão, assim preenchidos os pressupostos da coação moral (artigo 255.º do Código Civil), sendo anuláveis os acordos de pagamento celebrados.



Nos termos do artigo 289.º, n.º 1, do Código Civil, a anulação reveste-se de eficácia retroativa, pelo que tudo se passa como se apenas o contrato original tivesse sido celebrado.

Continuando a análise da faturação e dos respetivos pagamentos, em janeiro a demandada faturou € 62,02, em fevereiro € 60,83 e em março € 64,13. Estes montantes superam o valor de mensalidade devida, que seria apenas de € 59,97 (€ 19,99 por mês). Tendo estes pagamentos sido realizados, constata-se que o demandante pagou € 127,01 em excesso.

Em abril, a demandada considerou incumprido o acordo de pagamento e, por conseguinte, faturou ao demandante não apenas a mensalidade respeitante a esse mês como toda a (suposta) dívida acumulada, o que fez um montante de € 113,33. Os serviços foram novamente suspensos, o que teve como consequência que o demandante realizasse novos pagamentos, um no montante de € 10 e outro no montante de € 20 (tal como tinha feito na suspensão anterior).

Em maio, junho e julho, a demandada faturou € 62,62, € 63,34 e € 62,35, respetivamente. Destes valores deu-se como provado que o consumidor pagou € 161,52, ou seja, no total, € 101,55 a mais (deveria ter pago € 19,99 em cada um destes meses).

Em agosto e setembro, o demandante pagou € 54,10 e € 65,93, respetivamente, ou seja, no total, € 80,05 a mais (deveria ter pago € 19,99 em cada um destes meses).

Tudo contabilizado, o demandante pagou à demandada € 405,41 a mais do que o que estava inicialmente acordado. No entanto, na conformação do seu pedido, o demandante quantifica o montante a devolver pela demandada em € 221,10. É este, portanto, o limite a que este tribunal arbitral está sujeito, no que respeita a restituição de valores pedida pelo demandante. Pelas razões expostas, deve ser condenada a demandada à devolução deste montante.

Relativamente ao pedido de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, além de este não ter sido quantificado, não foram fornecidos elementos que permitam a sua densificação, pelo que é julgado improcedente.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a demandada a restituir ao demandante a quantia de € 221,10 (duzentos e vinte e um euros e dez cêntimos) e declarando a resolução do contrato.

Absolvo a demandada do pedido de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Lisboa, 20 de outubro de 2016

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho