



# ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Processo de arbitragem n.º 83/2013

Requerente: A

Requerida: B

Árbitra única: Patrícia da Guia Pereira

## DECISÃO ARBITRAL

### JURISDIÇÃO:

O Requerente veio, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), que consagra a arbitragem necessária por opção expressa dos utentes dos serviços públicos essenciais, submeter o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral.

O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

A árbitra signatária foi designada por despacho de 4 de Julho de 2013 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

### RELATÓRIO:

No requerimento inicial, o Requerente afirmou, em síntese, que:

- Em 2007, subscreveu o serviço de *Internet* de banda larga «K», prestado pela Requerida, tendo sido informado de que havia um período mínimo de permanência de um ano;
- Antes do final do período mínimo de permanência, resolveu o contrato, entregou a «pen» e pagou a última factura emitida;
- Em 2008, voltou a subscrever o referido serviço, tendo o contrato sido cumprido até ao seu termo;



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

- Em Dezembro de 2012, recebeu uma carta da Requerida, exigindo o pagamento de € 225,69 por incumprimento do período mínimo de permanência (conforme carta da Requerida, datada de 27 de Dezembro de 2012, que juntou);
- Em Maio de 2013, a Requerida entendia que a dívida do Requerente ascendia a € 237,59 (conforme carta da Requerida, datada de 21 de Maio de 2013, que juntou);
- O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreveu seis meses após a sua prestação, nos termos do disposto no artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho;
- Pretende que seja declarado que a B não tem o direito a exigir o pagamento de quaisquer quantias por alegado incumprimento do período contratual mínimo em relação ao contrato celebrado em 2007, em virtude de prescrição.

A Requerida, notificada para contestar, afirmou, em síntese, que:

- Não é verdade o afirmado pelo Requerente de que tinha resolvido o contrato, já que o este tinha sido rescindido pela B, por conversão da mora no pagamento dos valores em dívida (facturas de Agosto, Setembro e Outubro de 2007) em incumprimento definitivo – valores que o Requerente veio a pagar após a rescisão do contrato e desactivação do serviço;
- O valor cujo pagamento exige não é reclamado a título de prestação de serviços, mas é devido em virtude do incumprimento, por parte do Requerente, do contrato de prestação de serviço, pelo que o prazo prescricional aplicável não é o que resulta do artigo 10.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, mas o prazo geral de prescrição de vinte anos, consagrado no artigo 309.º do Código Civil (referindo jurisprudência que sustenta este entendimento);
- Nestes termos, se mantém o seu direito ao recebimento do valor em causa.

Tendo-se verificado insuficiências na exposição da matéria de facto, foi a Requerida convidada a, no prazo de dez dias, aperfeiçoar a contestação apresentada e juntar os elementos probatórios que entendesse pertinentes, por despacho de 17 de Julho de 2013.

A Requerida respondeu ao convite, prestando os seguintes esclarecimentos:

- A proposta de adesão ao serviço de *Internet* em banda larga foi subscrita pelo Requerente em 12 de Junho de 2007;



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

- O prazo mínimo de vigência contratual de 12 meses consta da proposta de adesão ao serviço em apreço, da qual fazem parte integrante as Condições Gerais e Específicas de Serviço (documentos que juntou);
- O valor da mensalidade associada ao tarifário pelo qual o Requerente optou era de € 29,90;
- A activação do serviço contratado verificou-se no dia 13 de Junho de 2013;
- O montante em dívida consta da factura emitida em 10 de Dezembro de 2012 e reporta-se à penalização aplicada em face do incumprimento do contrato, correspondendo às mensalidades que se venceriam, desde a data de suspensão dos serviços até ao termo do período de permanência acordado;
- A Requerida procedeu à desactivação dos serviços no dia 25 de Novembro de 2007.

Foi notificado o Requerente para o exercício do direito ao contraditório, que este não exerceu. As partes foram convidadas para, no prazo de dez dias, se pronunciarem acerca da possibilidade de conciliação, o que não se mostrou viável.

### **MATÉRIA DE FACTO:**

Dão-se como provados os seguintes factos:

1. A subscreveu, em 12 de Junho de 2007, uma proposta de adesão ao serviço de acesso à *Internet* em banda larga «K», prestado pela B;
2. O formulário da proposta previa um período de permanência mínima obrigatória de 12 meses;
3. A cláusula de obrigatoriedade de permanência estipulava que: «1) A falta de pagamento atempado pelo cliente de qualquer das mensalidades a que se obrigou pelo presente contrato importará o vencimento imediato das demais, caso em que a B terá o direito de resolver o contrato, mediante notificação escrita ao cliente, bem como a de exigir deste uma indemnização pelos prejuízos sofridos; 2) A indemnização prevista no número anterior corresponde ao valor das mensalidades acordadas para a prestação do serviço que se venceriam desde a data da sua suspensão até ao termo do período de permanência convencionado»;
4. A B aceitou a proposta, iniciando a prestação dos serviços em 13 de Junho de 2013;



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

5. O valor mensal do serviço de *Internet* era de € 29,90;
6. Em data não apurada, mas antes do termo do prazo de permanência obrigatória de 12 meses, A entregou a «pen» à B;
7. Em 25 de Novembro de 2007, a B desactivou o serviço de *Internet*;
8. A pagou as facturas emitidas pelos serviços prestados até à desactivação do serviço;
9. Em 10 de Dezembro de 2012, a B emitiu uma factura no valor de € 225,69, tendo solicitado a A o pagamento daquele valor, correspondente às mensalidades que se venceriam desde a data de desactivação dos serviços até ao termo do período de permanência acordado, a título de compensação pelo seu incumprimento;
10. Em Maio de 2013, a B enviou uma carta a A, solicitando o pagamento de € 237,59, relativo a facturas, juros e despesas.

Os factos constantes dos pontos 1., 2. e 3. estão provados por documento – formulário de adesão junto aos autos pela Requerida, na sequência do convite formulado para aperfeiçoamento da contestação. Os factos constantes dos pontos 4., 5. e 7. foram alegados pela Requerida, não tendo sido impugnados pelo Requerente. Quanto ao vertido no ponto 8., resulta do alegado pelo Requerente, tendo sido confirmado pela Requerida. Quanto a este ponto é de notar que a Requerida, embora reconhecendo que o Requerente pagou as facturas referentes aos meses de Agosto, Setembro e Outubro de 2007, alegou a extemporaneidade daqueles pagamentos, afirmando que os estes apenas tinham sido efectuados após ter desactivado os serviços e rescindido o contrato. No entanto, a Requerida não fez prova do cumprimento retardado daquelas facturas. Na medida em que o cumprimento retardado é facto constitutivo do direito a resolver o contrato e a pedir a indemnização prevista na cláusula de permanência obrigatória (cuja exigibilidade se discute no presente processo), o ónus quanto à sua prova cabia à Requerida. Foi, todavia, dada como provada a versão dos factos apresentada pelo Requerente, ao reconhecer, em sentido que lhe é desfavorável, que, antes do termo do período de permanência obrigatória, entregou a «pen» à B – facto constante do ponto 6. Os factos vertidos nos pontos 9. e 10. estão provados documentalmente – factura emitida em 10 de Dezembro de 2012, acompanhada de carta da Requerida datada de 19 de Dezembro de 2012, e carta da Requerida datada de 21 de Maio de 2013, respectivamente (todas juntas aos autos em anexo ao requerimento inicial).



### ENQUADRAMENTO JURÍDICO:

O Requerente vem pedir que se reconheça a inexigibilidade do direito ao recebimento de quaisquer quantias por alegado incumprimento do período de permanência obrigatória, em virtude da sua prescrição, no prazo de seis meses, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

É pressuposto do direito da Requerida a receber estas quantias indemnizatórias que o Requerente tenha faltado injustificadamente ao cumprimento do contrato. Apesar de o Requerente alegar que resolveu o contrato com a Requerida, a resolução consiste numa forma de cessação vinculada, isto é, que tem de ter uma justificação. Sucede que o Requerente não alega nenhum facto susceptível de constituir fundamento para a referida resolução (que, a existir, prejudicaria a pretensão indemnizatória da Requerida). Assim, a actuação do Requerente consubstanciada na entrega do equipamento de acesso ao serviço de *Internet*, de onde se extrai inequivocamente a sua intenção de não cumprir o contrato, deve ser entendida como uma declaração antecipada de incumprimento (tácita), que permite à contraparte resolver o contrato, sem ter de aguardar pela constituição em mora quanto à obrigação de pagamento do serviço<sup>1</sup>.

O exercício do direito à resolução do contrato pode ser cumulado com o exercício do direito à reparação dos danos causados pelo incumprimento. Para a determinação do montante indemnizatório a Requerida invoca o estipulado na cláusula de fidelização (v. ponto 3. da matéria de facto), constante do contrato de prestação de serviços. Da análise do conteúdo da referida cláusula, em especial da sua alínea 2), conclui-se que aquela reveste a natureza de cláusula penal. Efectivamente, extrai-se do seu teor que corresponde à pré-fixação do montante indemnizatório devido por incumprimento do adquirente dos serviços, fazendo-o equivaler à soma do montante das mensalidades acordadas para a prestação do serviço que se venceriam desde a data da sua suspensão até ao termo do período de permanência convencionado (no caso, doze meses).

A aplicação da Lei dos Serviços Públicos Essenciais ao tipo de serviço prestado não oferece dúvidas. Estamos perante a prestação de um serviço de *Internet*, que cabe na definição de serviço de comunicações electrónicas constante da alínea d) do n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

---

<sup>1</sup> Sobre a declaração antecipada de incumprimento, v., por todos, FERREIRA DE ALMEIDA, «Recusa de cumprimento declarada antes do vencimento», *Estudos em Memória do Professor Doutor João de Castro Mendes*, 1995, pp. 393 e ss.



O n.º 1 do artigo 10.º deste diploma legal determina que o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação. A Requerida alega que tal prazo prescricional apenas abrange os montantes devidos pela efectiva prestação de serviços, e não os montantes devidos a título indemnizatório que ela reclama. A questão controvertida incide, pois, sobre o alcance da prescrição prevista no artigo 10.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Vejamos:

### **Da aplicabilidade do prazo prescricional de seis meses às pretensões indemnizatórias fundadas em cláusulas de fidelização**

A interpretação do mencionado artigo 10.º, realizada de uma perspectiva estritamente literal, pode levar à conclusão de que a referida norma apenas compreende o direito à contraprestação contratual a que o Requerente estaria adstrito – «direito ao recebimento do preço do serviço prestado», na redacção da norma. A pretensão da Requerida funda-se numa estipulação contratual acessória. Com efeito, como já se notou, estamos perante uma cláusula penal, prevista no n.º 1 do artigo 810.º do Código Civil. O n.º 2 deste preceito, que determina que a cláusula penal está sujeita às formalidades exigidas para a obrigação principal, e é nula se for nula esta obrigação, constitui uma manifestação legal do carácter acessório da cláusula penal. Alicerçada nesta acessoriedade, a doutrina tem vindo a entender que outras vicissitudes da obrigação principal, para além da nulidade, se devem igualmente repercutir na obrigação acessória. Para o caso específico da inexigibilidade da obrigação principal fundada em prescrição, entendem PIRES DE LIMA e ANTUNES VARELA que a obrigação acessória caduca<sup>2</sup>. Neste entendimento assenta a recente orientação jurisprudencial que, atendendo à aludida natureza acessória da obrigação indemnizatória fundada em cláusulas de fidelização, tem vindo a solucionar situações semelhantes à vertente através da declaração da caducidade das pretensões peticionadas ao abrigo de tais cláusulas, caducidade esta fundada na prescrição da obrigação principal – que corresponde à situação mais frequente. Esta posição jurisprudencial foi seguida, a título exemplificativo, nos Acórdãos do Tribunal da Relação de Lisboa de 25 de Fevereiro de 2010 (Proc. n.º 1591/08.3TVLSB.L1-6), de 16 de Junho de 2011 (Proc. n.º 28934/03.3YXLSB.L1-6) e de 29 de Novembro de 2011 (Proc. n.º 370/06.7YXLSB.L1-7).

---

<sup>2</sup> *Código Civil Anotado*, vol. II, 4.º ed., 1997, p. 74 (em anotação ao artigo 810.º).



Todavia, a orientação jurisprudencial mencionada não se ajusta ao presente caso, porquanto neste não se verifica a prescrição da obrigação principal. Efectivamente, o Requerente pagou as mensalidades relativas aos serviços prestados até à desactivação do serviço operada pela B, não havendo nenhuma prestação em falta. Assim, a obrigação principal do utente dos serviços em causa extinguiu-se pelo cumprimento.

Entendemos, contudo, que a natureza acessória da cláusula penal não pode deixar de ter relevância na correcta determinação do alcance da prescrição estatuída pelo artigo 10.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Efectivamente, se a intenção legislativa subjacente à norma interpretanda é a de tornar inexigível o direito a receber uma prestação fundada numa obrigação contratual principal, é forçoso considerar que a intenção legislativa não deve ser entendida de modo diferente quanto ao direito a exigir uma prestação fundada numa cláusula acessória. Com efeito, carece de sentido aplicar um prazo prescricional mais alargado a uma obrigação que encontra o seu fundamento, a sua razão de ser, o seu pressuposto<sup>3</sup>, numa obrigação – principal – que se tornou inexigível por se encontrar prescrita (argumento também expandido, aliás, no já referido Acórdão do Tribunal Relação de Lisboa 25 de Fevereiro de 2010, ainda que a título subsidiário).

Ao argumento fundado na acessoriedade da cláusula penal, anteriormente expandido, acresce um outro, ainda mais relevante. O prazo de prescrição consagrado pelo aludido artigo 10.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais para o direito ao recebimento do preço do serviço abrange, no seu sentido mais literal, os casos em que o serviço foi efectivamente prestado. Significa isto que perante a concreta contraposição de interesses em causa – por um lado, a remuneração do prestador do serviço pela prestação efectuada e, por outro lado, a celeridade no exercício desse direito, fundada na necessidade de segurança da posição devedora do utente dos serviços públicos essenciais<sup>4</sup> –, entendeu-se ajustado sacrificar o primeiro em detrimento do segundo. Ora, se esta foi a ponderação de interesses que norteou a solução a dar aos casos em que o serviço foi efectivamente prestado (com a inerente probabilidade de o prestador ter incorrido em despesas com o fornecimento do serviço), deverá, por maioria de razão, pressupor-se idêntica ponderação de interesses para os casos em que está em causa uma indemnização fundada na expectativa de ganhos gerados pelo contrato, que nem sequer faz relevar

---

<sup>3</sup> Sobre a acessoriedade da cláusula penal, v. PINTO MONTEIRO, *Cláusula Penal e Indemnização*, 1990 (reimp. 1999), pp. 86 a 89.

<sup>4</sup> A preocupação subjacente à consagração de um prazo de prescrição significativamente mais curto do que aquele que resulta do regime geral é a de evitar a excessiva acumulação de dívidas, com o inerente prejuízo para a respectiva solvabilidade, por parte dos utentes de serviços cujo fornecimento se mostra, em razão da sua natureza, fundamental no seu quotidiano.



as eventuais despesas incorridas com a prestação do serviço. Por outras palavras, não pode entender-se que a lei procura proteger a posição do utente dos serviços quando o prestador os tenha efectivamente prestado, mas recusa esta protecção quando o prestador dos serviços nem sequer os chega a prestar. Assim, julgamos estarem incluídas no espírito do artigo 10.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, atendendo às razões de natureza sistemática e teleológica acima expostas, as pretensões indemnizatórias fundadas em cláusula penal, designadamente as chamadas cláusulas de fidelização.

Todavia, aqui o termo inicial do prazo de prescrição não pode coincidir com a prestação do serviço, já que esta não ocorreu. Atendendo a que o funcionamento da cláusula penal em questão importa a antecipação de todas as mensalidades que seriam devidas até ao termo do período de fidelização, os seis meses deveriam contar-se a partir do momento em que o prestador do serviço, credor da pretensão indemnizatória, puder exercer o seu direito (por aplicação do critério geral de contagem do prazo da prescrição previsto no n.º 1 do artigo 306.º do Código Civil).

### **Da sucessão de leis no tempo**

Sucede, porém, que na data em que a B resolveu o contrato, a Lei dos Serviços Públicos Essenciais ainda não contemplava, na sua redacção, os serviços de comunicações electrónicas. Efectivamente, a alínea d) do artigo 10.º deste diploma legal, que determina a inclusão deste tipo de serviços no âmbito de protecção daquele diploma, foi introduzida no elenco dos serviços públicos essenciais pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro. Ora, esta lei apenas entrou em vigor 90 dias após a publicação, logo, posteriormente à constituição da relação creditícia estabelecida entre a Requerida e o Requerente, fundada na aplicação da cláusula de fidelização contante do contrato. Assim, no momento em que a B resolveu o contrato, o que ocorreu no dia 25 de Novembro de 2007, o prazo prescricional aplicável era o que resultava do regime geral, isto é, o prazo ordinário de vinte anos, previsto no artigo 309.º do Código Civil<sup>5</sup>.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, as comunicações electrónicas passaram a estar abrangidas pelo regime dos serviços públicos essenciais – regime este que inclui, pelos

---

<sup>5</sup> Poder-se-ia questionar se, mesmo nas situações em que não tenha lugar a aplicação do prazo especial de prescrição previsto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, o prazo de pagamento dos montantes indemnizatórios fundados em estipulações acessórias não deveria seguir o prazo prescricional aplicável à obrigação principal (que, no caso concreto, seria o prazo de cinco anos previsto no artigo 310.º do Código Civil para as prestações periodicamente renováveis) – por mera decorrência do carácter acessório de tal obrigação. Dispensamo-nos, todavia, de fazer tal análise, porque da aplicação inicial de um prazo prescricional de cinco anos à situação vertente não resultaria solução distinta, como veremos.



motivos já expostos, a prescrição, no prazo de seis meses, das pretensões indemnizatórias fundadas em cláusulas de fidelização.

De acordo com o disposto no seu artigo 3.º, a Lei n.º 12/2008 aplica-se às relações que subsistam à data da sua entrada em vigor. Ora, na data da entrada em vigor deste diploma – 26 de Maio de 2008 – subsistia a relação creditícia entre a Requerida e o Requerente, fundada na aplicação da cláusula penal aposta no contrato de fornecimento de serviços de *Internet* em questão. Assim, passou a aplicar-se ao direito à indemnização alicerçado nesta cláusula de fidelização o prazo prescricional de seis meses consignado na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, em virtude do alargamento deste regime aos serviços de comunicações electrónicas. O artigo 297.º do Código Civil regula a contagem dos prazos de prescrição em casos de sucessão de leis no tempo, determinando que «a lei que estabelecer, para qualquer efeito, um prazo mais curto do que o fixado na lei anterior é também aplicável aos prazos que já estiverem em curso, mas o prazo só se conta a partir da entrada em vigor da nova lei, a não ser que, segundo a lei antiga, falte menos tempo para o prazo se completar». A situação em análise cai na primeira parte do referido preceito, pelo que o termo inicial de contagem do prazo de prescrição de seis meses previsto da nova lei coincide com a data de entrada em vigor desta – 26 de Maio de 2008.

Nestes termos, conclui-se que o direito da Requerida ao recebimento do montante equivalente às mensalidades até ao final do período de fidelização prescreveu em 26 de Novembro de 2008.

#### **DECISÃO:**

Em consequência do que antecede, julga-se procedente a presente acção e, em consequência, declara-se a prescrição do direito da Requerida a receber os montantes indemnizatórios fundados na cláusula de permanência obrigatória.

Lisboa, 27 de Novembro de 2013

A árbitra

**PATRÍCIA DA GUIA PEREIRA**

(Doutoranda da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa)