

## Processo de Reclamação nº 1849/2019

**Juiz-Árbitro: Dr. Carlos Filipe Costa**

### RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

1. No caso vertente, reclamante e reclamada celebraram contrato para prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nos termos do qual a segunda obrigou-se a proporcionar ao primeiro o resultado da sua atividade empresarial, mais concretamente o fornecimento permanente dos serviços de internet, televisão, telefone fixo e móvel, encontrando-se o demandante adstrito à contraprestação, de execução periódica, consistente no pagamento de uma mensalidade previamente convencionada, sem prejuízo de outros valores devidos, designadamente, pela realização de consumos adicionais, não compreendidos no “pacote” contratado, ou pela subscrição de canais codificados (vulgo, canais *premium*);
2. É hoje indiscutível a ideia segundo a qual a obrigação é uma realidade complexa, constituindo, nas palavras de ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, um “sistema” que “unifica unitariamente” as diversas prestações que a consubstanciam, logo, o seu cumprimento vai para além da mera execução dos *deveres principais ou primários de prestação* que integram o núcleo da relação obrigacional considerada, compreendendo também os *deveres secundários de prestação* e os *deveres acessórios ou deveres laterais de conduta*;

3. Os deveres acessórios ou laterais de conduta decorrem da própria lei (*ex lege*) e visam assegurar o respeito e a concretização dos valores fundamentais do sistema jurídico expressos pela cláusula geral da boa fé, sendo habitualmente arrumados numa trilogia de deveres de proteção e tutela (na nomenclatura adotada por HEINRICH STOLL) – deveres de lealdade, deveres de informação e deveres de segurança –, cuja violação apenas pode dar origem à obrigação de indemnizar pelos danos causados ao credor e não a uma acção de cumprimento;
  
4. Embora resulte demonstrado nestes autos que a reclamada incorreu numa situação de sobrefaturação dos serviços prestados (quanto à mensalidade devida e à cobrança indevida de serviços como sendo extra-pacote), em contravenção com o dever de proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço (artigo 3.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho), e, por outro lado, se tenha decidido no sentido de que a mesma não logrou demonstrar o cumprimento das suas obrigações legais de emissão e envio bem-sucedido (entenda-se: com receção pelo cliente/consumidor) das faturas relativas aos meses de fevereiro a abril de 2019), de acordo com o meio de comunicação estipulado pelas partes – cf. artigos 9.º, n.ºs 1 a 3 e 11.º, n.º 1 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho – cremos que não assiste razão ao reclamante quando advoga que se encontra consumada uma situação de incumprimento definitivo por facto imputável à reclamada, por perda de interesse do credor;
  
5. Segundo o “critério de razoabilidade próprio do comum das pessoas”, o comprovado incumprimento, pela demandada, dos deveres de lealdade e de informação a que se encontrava (e encontra) adstrita não importa a perda da utilidade da prestação principal a que a reclamada se vinculou, não sendo a situação em análise um exemplo de manifestação de vontade lassa do devedor no cumprimento das suas obrigações, tanto assim que,



**TRIAVE**

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO  
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

como resulta do acervo probatório junto aos autos e foi, inclusive, reconhecido pelo reclamante, a demandada já diligenciou, de modo frutífero, pela emissão e envio com sucesso da fatura emitida (ainda antes ou, pelo menos, em momento concomitante à declaração extrajudicial de resolução do contrato) e, bem assim, pela inclusão do valor de dois cartões móveis no pacote subscrito e estrita cobrança, a título de mensalidade fixa, da quantia acordada (em data não posterior a 27.09.2019, com a emissão da fatura XX 001/063370914, relativa ao período de faturação de agosto de 2019, depois de sobrefaturação detetada pelo reclamante, pela primeira vez, dias antes da declaração de resolução do contrato, datada de 01.07.2019).