

**Proc. 2062/2022**

Sumário da sentença:

*Nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do art.º 10º do D.L. 24/2014, de 14 de fevereiro, o consumidor tem um prazo de 14 dias para livremente resolver o contrato celebrado à distância. No entanto, nos termos do n.º 2 deste artigo 10.º, conjugado com a alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º deste mesmo Decreto-lei<sup>1</sup>, esse prazo de livre resolução é de 12 meses nas situações em que o prestador do serviço não prova ter procedido à entrega do formulário para livre resolução ao consumidor.*

\_\_\_\_\_ // \_\_\_\_\_

**Requerente:**

**Requerida:**

**A- Relatório**

O requerente pede que seja reconhecida a rescisão do contrato de comunicações eletrónicas celebrado com a requerida.

1. O requerente alega os seguintes factos essenciais:
  - a. O requerente é titular de um contrato com a requerida e, desde que a prestação do serviço de comunicações eletrónicas iniciou, tem tido dificuldades de rede nos telemóveis na sua morada;

---

<sup>1</sup> Na redação anterior ao Decreto-lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro, porquanto este apenas entrou em vigor no dia 28 de maio de 2022 (*vide* art. 15.º).

- b. Todos os números de telemóvel associados ao contrato não têm rede, na morada de faturação;
  - c. Após várias reclamações, a situação matem-se inalterada, motivo pelo qual pede a rescisão do contrato sem quaisquer penalizações;
2. A requerida apresentou contestação, alegando os seguintes factos essenciais:
- a. Os serviços móveis funcionam perfeitamente, que a \_\_\_\_\_, tem registos consumos, tanto de chamadas telefónicas realizadas, como de dados móveis;
  - b. Uma vez que o contrato foi celebrado à distância, a fidelização pelo período de 24 meses foi comunicada verbalmente atendendo às circunstâncias, ou seja, foi comunicada por um meio adaptado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais, condições foram enviadas por email, para o email fornecido \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_ pelo próprio cliente, ou seja,
  - c. O requerente já procedeu a vários despistes com a linha técnica, onde não se verifica qualquer anomalia técnica por parte da \_\_\_\_\_;
  - d. Caso o cliente mantenha a intenção de cancelar o serviço da \_\_\_\_\_, serão aplicadas as devidas penalidades, pelo incumprimento do período mínimo de permanência.

## **B- Delimitação do objeto do litígio**

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito de resolução do contrato para prestação do serviço de comunicações eletrónicas celebrado entre Requerente e Requerida.

### **C- Da fundamentação de facto**

Atendendo às alegações fáticas do requerente e da requerida, aos elementos carreados para os autos, consideram-se provados, de entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

- i. Em data não concretamente apurada, mas não antes de 30 de dezembro de 2021, o requerente celebrou com a requerida, através de chamada telefónica, contrato para a prestação do serviço de comunicações eletrónicas (factos que dou como provados atendendo aos documentos juntos aos autos pela requerida, conjugados com as declarações do requerente em audiência de julgamento no sentido de o meio usado ter sido a chamada telefónica; nenhuma prova foi produzida em sentido contrário e, por conseguinte, foi dada credibilidade às declarações do requerente por ter respondido de forma espontânea e com clareza sobre estes factos);
  - ii. Em 31 de maio de 2022, o requerente apresentou reclamação no respetivo livro disponibilizado pela requerida, nos termos do qual solicitava a rescisão do contrato sem quaisquer penalizações (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento n.º 1 junto aos autos pelo requerente).
- b. Com relevância para a decisão da causa não resultou provado que a requerida tivesse procedido à entrega ao requerente do formulário para livre resolução do contrato celebrado. A requerida não apresentou nos autos quaisquer provas de que *a entrega* do referido formulário tenha sido efetuada. A requerida junta um conjunto de documentos em que está inserido um *e-mail* supostamente pertencente ao requerente, mas nenhuma prova de expedição está junta aos autos. Note-se que a entrega mencionada implica, necessariamente, que a requerida prove que o documento chegou à esfera de conhecimento do requerente (prova que não foi produzida).



## D- Da fundamentação de Direito

O contrato celebrado entre o requerente e a requerida teve origem em contacto telefónico (se efetuado pela requerida ou pelo requerente não se sabe, mas atenta a factualidade dada como provada esse facto não será relevante). Este modo de constituição de relações jurídicas está sujeito a uma regulamentação específica, no âmbito do D.L. 24/2014, de 14 de fevereiro (que aprova o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial).

A celebração dos designados “contratos à distância” (“um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração” – art.º 3º, al. f)) obedece a um conjunto de regras relacionadas com a necessidade de garantir a clareza e compreensão por parte do consumidor quanto às condições essenciais inerentes à relação jurídica que irá integrar.

Nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do art.º 10º do referido Decreto-lei, o requerente tem um prazo de 14 dias para livremente resolver o contrato. No entanto, nos termos do n.º 2 do artigo 10.º, conjugado com a alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º deste mesmo Decreto-lei<sup>2</sup>, esse prazo de livre resolução é de 12 meses nas situações em que o prestador de serviço não entrega do formulário para livre resolução ao consumidor. A prova de entrega deste formulário não se basta com a junção aos autos desse mesmo formulário. É necessário que a requerida prove nos autos essa mesma entrega, ou seja, que tal formulário chegou à esfera de conhecimento do consumidor. Tal facto foi dado como não provado e, conseqüentemente, o requerente

---

<sup>2</sup> Na redação anterior ao Decreto-lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro, porquanto este apenas entrou em vigor no dia 28 de maio de 2022 (vide art. 15.º).

tinha um prazo de 12 meses para o exercício do seu direito de livre resolução do contrato, o qual cumpriu. Dos factos dados como provados resulta que a requerida tomou conhecimento desse pedido de resolução contratual com base em uma reclamação apresentada no livro de reclamações, que está legalmente obrigada a disponibilizar.

**Decisão:**

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação totalmente procedente, declarando-se resolvido o contrato de comunicações eletrónicas celebrado entre requerente e requerida, com efeitos desde 31 de maio de de 2022.

Notifique-se.

Guimarães, 16 de novembro de 2022.

O Juiz-árbitro



(César Pires)