

Proc. 398/2023

Sumário da sentença:

- 1- O princípio da pontualidade implica que o contrato celebrado entre reclamante e reclamada seja cumprido «ponto por ponto», “[...] e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei” (art. 406.º, n.º 1 do CC);
- 2- A prova de existência de cláusula de fidelização incumbe ao prestador do serviço de comunicações eletrónicas que da mesma se pretenda prevalecer;
- 3- A inexistência, sendo uma sanção mais grave do que a nulidade, pode ser oficiosamente conhecida.

_____ // _____

Reclamante: _____

Reclamada: _____

A- Relatório

O reclamante pede que o tribunal declare o «cancelamento» do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas por motivos de justa causa, devido a alteração de condições contratuais, sem pagamento de qualquer penalização.

1. O reclamante alega os seguintes factos essenciais:
 - a. Em 14 de novembro de 2022, o reclamante recebeu um *sms* por parte da _____ informando sobre alterações no fornecimento do serviço;
 - b. O reclamante recebeu uma informação da _____ por *e-mail*, no dia 17 de janeiro de 2023, no sentido de que o seu plano teria um ajuste de 7,8% no pacote 0,50 cêntimos de aumento por cada telemóvel;

- c. No próprio dia, o reclamante entrou em contacto com a [redacted] e falou com [redacted] ;
- d. Conforme orientação da referida [redacted] o reclamante teria de entrar na área de clientes da [redacted] e pedir o cancelamento (o que fez);
- e. As informações que lhe deram são contraditórias, pois lhe dizem que o contrato está cancelado e também o contrário.

- 2. A reclamada, citada pelos serviços do Tribunal Arbitral para contestar e da data e local designados para audiência de julgamento, não apresentou contestação, nem se fez representar em audiência de julgamento (cfr. a respetiva ata).

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito do Reclamante à resolução do contrato celebrado com a reclamada, sem qualquer penalização por incumprimento do período de fidelização.

C- Da fundamentação de facto

- a. Atendendo às alegações fáticas do reclamante e 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 antes de 14 de novembro de 2022, o reclamante aderiu a um contrato elaborado pela reclamada para a prestação do serviço de comunicações eletrónicas (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento n.º 1 juntos aos autos pelo reclamante, conjugado com as declarações da testemunha [redacted] a qual salientou o facto de o contrato já ter sido celebrado para uma outra residência e que o *sms* foi recebido pelo reclamante em 14 de novembro de 2022);
 - ii. O reclamante solicitou o cancelamento do contrato referido no item anterior, tendo a reclamada confirmado “[...] a receção do pedido de cancelamento do serviço [redacted] sendo que o mesmo se encontra agendado para 28/02/2023 e inform[ou]

que serão debitados os encargos por incumprimento do período de fidelização” (facto que dou como provado atendendo ao teor do documento n.º 1 juntos aos autos pelo reclamante, conjugado com as declarações da testemunha

a qual salientou que a reclamada havia confirmado o cancelamento do contrato, mas solicitando o pagamento de uma penalização por incumprimento do período de fidelização);

- b. Com relevância para a boa decisão da causa não resultou provado que entre o reclamante e a reclamada tivesse sido acordada cláusula de atualização de preço pela prestação do serviço de comunicações eletrónicas, nem cláusula de fidelização (ónus de prova que incumbia à reclamada).

D- Da fundamentação de Direito

Nos termos do artigo 4.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais¹, atendendo à natureza do serviço que se obrigou a prestar ao reclamante, a reclamada estava obrigada a prestar informações sobre as tarifas aplicáveis.

Outrossim, o princípio da pontualidade implica que o contrato celebrado entre reclamante seja cumprido «ponto por ponto», “[...] e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei” (art. 406.º, n.º 1 do CC).

Resulta dos factos dados como provados que a resolução do contrato (“cancelamento”) foi aceite pela reclamada com efeitos desde 28 de fevereiro de 2023, havendo apenas divergência quanto ao valor a pagar (ou não).

Um dos factos não provados foi a existência de cláusula de fidelização, motivo pelo qual essa inexistência sempre poderia ser declarada oficiosamente. Ademais, ainda que tal cláusula resultasse de um contrato de adesão, sempre seria ónus da reclamada provar ter cumprido os deveres de informação e comunicação previstos no D.L. n.º 446/85, de 25/10, sem os quais a cláusula teria de ser considerada excluída (art. 8.º). Conforme decorre da jurisprudência dos nossos tribunais superiores, essa inexistência pode ser declarada oficiosamente (cfr. Ac. do TRL, de 27 de maio de 2021, disponível em <www.dgsi.pt>), por ser um vício mais grave do que a nulidade.

¹ Lei n.º 23/96, de 26/07.

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente procedente, declarando inexistente a cláusula de fidelização e declarando resolvido o contrato celebrado entre o reclamante e a reclamada com efeitos desde 28 de fevereiro de 2023.

Notifique-se.

Guimarães, 11 de abril de 2023.

O Juiz-árbitro



(César Pires)