

Processo de arbitragem n.º 401/2018

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Resumo (elaborado pelo árbitro): 1. Num contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o valor da instalação do serviço, prevista no contrato como gratuita, ainda que como contrapartida da fidelização, não pode ser exigido pela demandada no caso de exercício do direito de arrendimento.

2. O consumidor não suporta quaisquer custos, incluindo os relativos a serviços não compreendidos no pacote-base, se não tiver solicitado expressamente o início da prestação do serviço durante o prazo para o exercício do direito de arrendimento.

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).

A 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 introduzida 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”. O serviço de fornecimento de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea d), da Lei n.º 23/96] e a utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 20 de março de 2018 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2. No dia 8 de março de 2017, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada.

A demandante alega que, no dia 31 de janeiro de 2017, foi abordada na sua habitação por uma funcionária da demandada, onde terá sido compelida a assinar um contrato de prestação de serviços de telecomunicações.

A instalação dos referidos serviços terá ocorrido no dia 2 de fevereiro de 2017, tendo sido dada a informação à demandante de que a manutenção de um contrato com outra operadora (que estava já em vigor) não constituía qualquer impedimento à celebração do contrato em apreço, pois a funcionária encarregar-se-ia dessa desvinculação. A demandante terá vindo a descobrir que a informação prestada não era verdadeira quando contactou a operadora fornecedora dos serviços a que estava inicialmente adstrita. Perante a situação, exerceu o direito de livre resolução do contrato no dia 13 de fevereiro de 2017.

No dia 28 de março de 2017, a demandada ainda não procedera ao desligamento do serviço.

A demandante solicitou o apoio do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor, da Câmara Municipal da Covilhã.

No dia 28 de junho de 2017, a demandada anulou as faturas no valor de € 163,64 e emitiu um novo documento no valor de € 12,40, valor que a consumidora terá pago

para resolver o problema.

No dia 1 de julho de 2017, a demandada remeteu uma nova fatura à demandante no valor de € 931,86.

A demandante solicitou novamente os serviços do CIAC da Covilhã, não tendo obtido qualquer resposta por parte da demandada.

No dia 30 de novembro de 2017, a demandante recebeu nova notificação para proceder ao pagamento voluntário da quantia de € 1 002,23.

No dia 6 de fevereiro de 2018, a demandante recebeu uma notificação de injunção.

A demandante concluiu o seu requerimento pedindo a este tribunal arbitral:

- A anulação da fatura no valor de € 931,86;
- A devolução do valor de € 12,40, pago indevidamente;
- O reembolso do valor de € 4,20, referente aos custos com a carta registada com

aviso de receção, remetida na sequência do processo de injunção.

A demandada foi citada no dia 19 de março de 2018 para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento.

A demandada contestou, no dia 29 de março de 2018, informando da desistência do procedimento de injunção e comprometendo-se a enviar um comprovativo dessa desistência, mas não reconhecendo a nulidade do contrato.

A demandada reitera que o valor de € 12,40 é devido, pois respeita a chamadas efetuadas pela demandante, anteriormente à resolução do contrato.

Impugna os danos patrimoniais, não reconhecendo a responsabilidade pelos mesmos.

A demandada encontra-se disponível para anular parte do valor constante da fatura (€ 964,68), mas mantendo a exigência de pagamento do valor de € 400, relativo aos custos do serviço de instalação, pelo facto de terem sido cumpridos todos os requisitos legais.

A demandante foi notificada da contestação no dia 2 de abril de 2018.

No dia 5 de abril de 2018, proferi despacho, dando conta de que, na contestação, a demandada refere que consta “dos presentes autos toda a prova relevante” para a decisão da causa. A demandante juntou ao requerimento inicial os elementos de que dispunha relativamente a este processo.

Nos termos do art. 14.º do Regulamento do CNIACC, considerei estarem reunidos todos os elementos para decidir, convidando as partes a vir ao processo, no prazo de 10 dias a contar da notificação desse despacho, apresentarem, querendo, alegações finais.

As partes foram notificadas do despacho no dia 9 de abril de 2018.

Cumpra decidir.

II – Enquadramento de facto

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados os seguintes factos com relevância para o caso:

- A demandante foi abordada na sua habitação por uma funcionária da demandada no dia 31 de janeiro de 2017;
- A demandante celebrou um contrato de prestação de serviços de telecomunicações com a demandada;
- A instalação dos referidos serviços ocorreu no dia 2 de fevereiro de 2017;
- A demandante exerceu o direito de livre resolução quanto ao contrato no dia 13 de fevereiro de 2017;
- No dia 28 de março de 2017, a demandada ainda não procedera ao desligamento do serviço;
- No dia 28 de junho de 2017, a demandada anulou as faturas no valor de € 163,64 e emitiu um novo documento no valor de € 12,40;

- A demandante liquidou o valor de € 12,40;
- No dia 1 de julho de 2017, a demandante recebeu uma fatura no valor de € 931,86;
- No dia 30 de novembro de 2017, a demandante recebeu nova notificação para proceder ao pagamento voluntário da quantia de € 1 002,23;
- No dia 6 de fevereiro de 2018, a demandante foi notificada de um requerimento de injunção, tendo deduzido oposição.

III – Enquadramento de direito

As partes celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas no domicílio da demandante.

Aplica-se, assim, o Decreto-Lei n.º 24/2014, devendo o contrato ser qualificado como contrato celebrado fora do estabelecimento, nos termos do artigo 3.º, alínea g).

O Decreto-Lei n.º 24/2014 atribui um direito de arrependimento ao consumidor nos contratos celebrados fora do estabelecimento (arts. 10.º a 17.º), sob a designação de “direito de livre resolução”.

O art. 10.º-1 do DL 24/2014 estabelece que “o consumidor tem o direito de resolver o contrato [...] no prazo de 14 dias”. O prazo é de contagem contínua, pelo que os 14 dias são seguidos [considerando (41) da Diretiva 2011/83/UE].

Nos contratos de prestação de serviço, a regra é a de que o prazo começa a contar a partir da data da celebração do contrato [art. 10.º-1-a) do DL 24/2014].

Ora, tendo o contrato sido celebrado no dia 31 de janeiro de 2017, o prazo para o exercício do direito de arrependimento terminaria no dia 14 de fevereiro de 2017. Tendo a demandante resolvido o contrato no dia 13 de fevereiro de 2017, deve considerar-se exercido o direito tempestivamente.

Importa agora analisar os efeitos do exercício do direito de arrependimento.

Tratando-se de um contrato de prestação de serviços, é necessário distinguir os casos em que a prestação do serviço se iniciou antes de decorrido o prazo para o exercício do direito de arrependimento, na sequência de pedido expresso feito pelo consumidor através de suporte duradouro, dos casos em que tal não aconteceu. Não foi dado como provado que tenha havido pedido expresso do consumidor no sentido de se iniciar a prestação do serviço antes de decorrido o prazo para o exercício do direito de arrependimento. Assim, nos termos do artigo 15.º, n.º 5, alínea a), do Decreto-Lei n.º 24/2014, a demandada não tem de suportar qualquer custo.

Mesmo que tivesse havido esse pedido expresso, nos termos do artigo 15.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor teria de pagar apenas um montante proporcional calculado com base no preço contratual total.

Não tendo as partes previsto a instalação onerosa do serviço, a demandante nada tem a pagar relativamente a esta instalação, isto independentemente de o contrato conter uma cláusula que imponha um período de fidelização.

A possibilidade de previsão do pagamento de um valor elevado pelo consumidor no caso de exercer o direito de arrependimento, a título de instalação do serviço (ou qualquer outro), equivaleria, aliás, na prática, à inviabilização do exercício desse direito. A consequência seria de tal forma excessiva que o consumidor não teria, na verdade, a opção entre exercer ou não exercer o direito. A sua liberdade seria limitada num caso em que o Direito pretende dar-lhe a possibilidade de se desvincular do contrato de forma imotivada e unilateral.

Logo, o valor da instalação do serviço, prevista no contrato como gratuita, ainda que como contrapartida da fidelização, não pode ser exigido pela demandada no caso de exercício do direito de arrependimento. Procede, assim, o pedido da demandante no sentido de não ser devedora de qualquer valor à demandada relativo à instalação do serviço.

Em relação ao pedido de devolução do valor de € 12,40, aplica-se igualmente o artigo 15.º, n.º 5, alínea a), do Decreto-Lei n.º 24/2014, não suportando o consumidor



quaisquer custos com a prestação do serviço. Esta regra constitui uma sanção (pesada) para o profissional, pelo que é independente da natureza dos serviços em causa, incluindo chamadas telefónicas ou outros serviços fora do pacote-base. Se não se tivesse iniciado a prestação do serviço antes do termo do prazo para o exercício do direito de arrependimento, não teriam existido estes custos. Deve, assim, ser restituído à demandante o valor de € 12,40.

Quanto ao pedido de reembolso do valor de € 4,20, referente aos custos com a carta registada com aviso de receção, remetido na sequência do processo de injunção, trata-se de um dano que a demandante sofreu na sequência da cobrança ilícita de um valor pela instalação do serviço. Deve, assim, este valor ser restituído à demandante.

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação procedente.

Declaro que a demandada não deve à demandante qualquer valor relativamente à instalação do serviço.

Condeno a demandada a pagar à demandante uma indemnização no valor de € 4,20, por danos resultantes da cobrança ilícita de um valor pela instalação do serviço.

Condeno a demandada a devolver à demandante o valor de € 12,40, relativos a serviços por si prestados.

Lisboa, 19 de junho de 2018

O Árbitro,