



Proc. 2115/2019

Sumário da sentença:

- 1- *O princípio da liberdade de forma consagrado no art.º 219º do C.C. sofre determinados desvios, nomeadamente, no âmbito da celebração de contratos à distância, regulados 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);*
- 2- *A falta de assinatura da oferta por parte do consumidor ou do envio do seu consentimento escrito ao prestador do serviço implica, em regra, a sua não vinculação ao conteúdo do contrato (rectius, a não vinculação ao cumprimento das obrigações que o mesmo tende a fazer emergir na sua esfera jurídica) que reclama confirmação, de modo esclarecido, por parte do consumidor quanto a elementos essenciais do mesmo (art.º 4.º, n.º 1 conjugado com o art.º 5.º, n.º 1 do referido D.L.);*
- 3- *Consequentemente, a inobservância da forma legal para a declaração negocial do reclamante conduz à nulidade desta, nos termos e para os efeitos do art.º 220.º do C.C.*

_____ // _____

Reclamante: A

Reclamada: B

A- Relatório

O reclamante pede que a reclamada seja condenada a proceder à devolução dos valores das faturas n.º 1000 de €38,28 emitida a 14 de outubro de 2019 e n.º 000



de €37,56 emitida a 14 de novembro de 2019 e a indemnizá-lo pelos danos não patrimoniais no valor de €200,00.

1. O reclamante alega os seguintes factos essenciais:

- a. É contactado inúmeras vezes pela reclamada, via telemóvel, referindo ter uma promoção com descontos na fatura;
- b. A campanha consistia num preço base de potência contratada de KVA de €0,1427 acrescido de desconto na fatura de 12% e que a colaboradora da reclamada lhe disse que iria pagar menos no valor total da fatura devido aos preços reduzidos que ofereciam;
- c. Esses requisitos levaram-no a dizer sim à mudança de fornecedor, através de contacto telefónico realizado pela reclamada;
- d. No dia 10 de setembro enviaram-lhe, por *e-mail* o contrato de adesão com as condições gerais do contrato de fornecimento de energia e os preços da tarifa;
- e. Não assinou a ativação do contrato de adesão uma vez que nos anexos desse documento constava o preço base de potência contratada de KVA de 0,1699 e só depois desconto e esses valores eram diferentes daqueles que foram acordados aquando da chamada telefónica;
- f. No dia 16 de outubro recebeu a fatura n.º 000 da B com o valor de €38,28 (as tarifas que constam nessa fatura são as mesmas que estavam no contrato de adesão);
- g. Dado que o preço a pagar à reclamada era superior ao que pagava à G, no dia 17 de outubro apresentou queixa no portal da queixa a pedir esclarecimentos à reclamada e solicitou a gravação da chamada;
- h. Invoca a nulidade do contrato.

2. A reclamada apresentou contestação escrita, alegando os seguintes factos essenciais:

- a. O contrato de fornecimento de energia elétrica para o CPE X efetuado



- entre o reclamante e a reclamada foi celebrado mediante chamada telefónica a 26/08/2019, após contacto telefónico efetuado pela linha de vendas telefónica para o contacto do reclamante n.º 000;
- b. Na referida chamada foi mencionado que a mesma teria carácter contratual e que para dar início ao processo de mudança de comercializadora, para a “B”, apenas teria de responder ao *SMS* enviado para o seu contacto telefónico, de forma a validar a oferta indicada, sendo que o reclamante enviou o seu consentimento escrito contratual no dia 26/08/2019, pelas 20 horas e 38 minutos através de *SMS* com a palavra “Aceito”;
 - c. O resumo do contrato celebrado assim como as condições gerais e particulares do mesmo foram enviadas a dia 06/09/2019 para Y@M.com, como de resto o reclamante confirma na sua reclamação ter recebido no seu email;
 - d. Em momento algum, foi solicitada a livre resolução contratual ou sequer efetuado qualquer pedido ou reclamação relativa a este tema no período que medeia o envio do resumo do contrato e respetivas condições entre 06/09/2019 e 16/10/2019 (42 dias);
 - e. O reclamante não ignora nem poderia ignorar que, no momento em que respondeu por escrito com a palavra “Aceito” à proposta comercial efetuada pela B, se encontrava celebrado o contrato de fornecimento de energia e vinculado ao mesmo, que a B iria dar início à mudança de comercializadora assim como dispunha de 14 dias desde aquela data para exercer a livre resolução contratual, caso o pretendesse;
 - f. O reclamante foi informado de forma expressa pelo operador que a B iria iniciar o processo de mudança de comercializadora: “iremos iniciar os trâmites do seu contrato para a B” e “Bem-vindo à B”;
 - g. O texto da proposta comercial enviada pela Endesa e aceite pelo



reclamante explícito e transparente: “*B, remete-lhe a oferta de eletricidade solicitada com desc. 3% + 1% por aderir ao debito direto + 1% por aderir a fatura eletronica para sempre + 8% no 1º ano. Desc. Sobre Total Fatura. Precos sobre Tarifa B e revistos a 1 de Janeiro com IPC e componentes regulados fixados pelo governo. Para contratar esta oferta responda a esta mensagem com ACEITO, autorizando-nos a realizar os tramites com a distribuidora. Obrigado por confiar na Endesa.*”;

- h. Após a aceitação do contrato e conclusão da mudança de comercializador, nunca a B recebeu qualquer pedido de livre resolução contratual dentro do prazo legal estipulado de 14 dias seguidos após celebração do contrato;
- i. Considera que o reclamante não sofreu quaisquer danos não patrimoniais decorrentes da atuação da reclamada.

B- Delimitação do objeto do litígio

O objeto do litígio reconduz-se à verificação da (in)existência do direito do reclamante à devolução das quantias pagas e a ser indemnizado pelos danos não patrimoniais que alega ter sofrido.

C- Da fundamentação de facto

- a. Atendendo às alegações fáticas do reclamante e da reclamada, 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. O reclamante foi contactado pela reclamada, por telefone, para a celebração de contrato de fornecimento de eletricidade (facto que se



- dá como provado face ao reconhecimento desse facto por parte da reclamada)
- ii. No âmbito do contacto telefónico promovido por parte da reclamada, foram prestadas informações ao reclamante, nomeadamente, os descontos oferecidos pela reclamada (facto que se dá como provado face à audição em audiência de discussão e julgamento da gravação de voz junta aos autos pela reclamada);
 - iii. Após esse contacto telefónico, a reclamada remeteu ao reclamante, em 06 de setembro de 2019, uma comunicação escrita onde consta que lhe são enviadas as condições gerais do contrato de fornecimento de energia e o anexo de preços da tarifa e que o reclamante deveria devolver à reclamada o impresso assinado através da página da reclamada www.B.pt (facto que se dá como provado face ao alegado pelo reclamante na sua reclamação, às declarações do reclamante em audiência de discussão e julgamento e ao documento junto aos autos a fls. 26 e ss.);
 - iv. O reclamante efetuou o pagamento de duas faturas emitidas pela reclamada, em montantes não concretamente apurados (facto que se dá como provado face aos documentos juntos aos autos a fls. 12 e ss. e às declarações do reclamante, as quais quanto foram perentórias e esclarecedoras quanto aos dois pagamentos efetuados mas sem certeza quanto ao seu montante).
- b. Com relevância para a decisão da causa, não resultou provado que a reclamada tivesse informado, minuciosamente, o reclamante sobre todos os detalhes dos serviços (nomeadamente, o preço da oferta – *rectius*, proposta – feita pelo fornecimento de eletricidade), nem que o reclamante tenha assinado a oferta que lhe foi feita ou que tenha dado o seu consentimento escrito para um fornecimento de eletricidade por preço total, incluindo taxas e impostos, que lhe tenha sido comunicado. Concomitantemente, nenhuma prova, cabal, foi

produzida quanto aos pressupostos de que depende a obrigação de indemnizar (as declarações do reclamante, por si só, não permitiram dar como provados os factos que alega neste âmbito, com a segurança e certeza exigíveis).

D- Da fundamentação de Direito

A reclamada “B”, alegando a celebração de contrato de fornecimento de eletricidade com o reclamante, considera que os valores pagos pelo reclamante são devidos.

O contrato, alegadamente celebrado com o reclamante, baseia-se em contacto telefónico efetuado pela reclamada. Ora, 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.

Assim, no âmbito das informações prestadas ao reclamante é manifesta a falta de clareza quanto a aspetos fundamentais para a celebração do contrato de fornecimento de serviço público essencial (vejam-se as várias informações que a reclamada está obrigada a prestar, por via do disposto no n.º 1 do art.º 4º do *supra* referido Decreto-lei).



O princípio da boa fé impõe aos contraentes um dever geral de “ação correta, de orthonomia, [...] de atuação honesta e honrada, como padrão ou *standard* jurídico”¹, que se faz sentir com especial acuidade nas relações de consumo, mas ainda mais no domínio da celebração de contratos com recurso a técnicas de comunicação à distância.

Acresce que, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 7 do art.º 5º do referido Decreto-lei, o reclamante não ficou vinculado ao contrato com um conteúdo igual ao alegado pela reclamada, porquanto esta não provou, que aquele tenha assinado a oferta ou tenha enviado o seu consentimento por escrito (dado que está provado que o primeiro contacto telefónico não foi feito pelo próprio consumidor).

A reclamada procedeu à junção de um documento tendo em visto provar que o reclamante aceitou a oferta que lhe foi feita. O referido documento (encimado por “C”) não integra qualquer informação sobre o preço da oferta feita. Na falta de outra prova que permita, com a segurança necessária, imputar as declarações contantes deste documento ao reclamante, tem-se por não provado que este tenha dado o seu consentimento para a celebração do contrato, tal como proposto pela reclamada nas várias cláusulas contratuais gerais constantes dos autos.

O princípio da liberdade de forma na celebração de contratos à distância, na sequência de contacto telefónico, sofre um expresse desvio, exigindo-se que a aceitação tenha de ser feita por escrito.

Consequentemente, o legislador estabelece que a falta de assinatura da oferta ou falta de consentimento por parte do consumidor implica que, relativamente a este, não emergjam quaisquer obrigações a que fique adstrito (até à prática de qualquer um dos atos referidos, o consumidor não se vincula ao contrato e não tem de cumprir quaisquer obrigações ou deveres). Cremos que o legislador não pretendeu estabelecer qualquer nulidade do contrato, posto que uma das partes (o prestador de serviços) está já vinculado ao cumprimento das suas obrigações e deveres², decorrentes da

¹ Vasconcelos, Pedro Pais de, *Teoria Geral do Direito Civil*, Almedina, 2015, p. 21.

² Solução não totalmente estranha, face ao consagrado no Direito Romano (que influenciou as soluções do ordenamento jurídico português) quanto à natureza da compra e venda (nessa época, tratava-se de uma adição de contratos).



manifestação de vontade livre e esclarecida, formulada no âmbito de um contacto telefónico por si promovido. Aliás, uma sanção deste tipo, para contratos onde se exige a observância de determinada forma para a aceitação, sem exigência de observância de forma específica para a proposta, é admitida no âmbito do direito privado comum quando se consagra, apenas, a nulidade para *a declaração negocial* que careça da forma legalmente prescrita (*vide*, art.º 220º C.C.).

A nulidade da declaração negocial tem efeito retroativo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado pelo consumidor³ (art.º 289º, n.º 1 do CC).

Decisão:

Termos em que, com base nos fundamentos expostos, se julga a ação, parcialmente, procedente, declarando-se nula a declaração negocial do reclamante e condenando-se a reclamada a devolver as quantias pagas pelo mesmo.

Notifique-se.

Braga, 18 de julho de 2020.

O Juiz-árbitro

(César Pires)

³ O legislador pretendeu proteger, única e exclusivamente, o consumidor.