



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 4682 / 2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de televisão

**Tipo de problema:** Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa

**Direito aplicável:** artigo 406º, nº 1, do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato sem penalização.

---

## **SENTENÇA Nº 188 /2022**

---

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** -----, com identificação completa;

e

**Reclamada:** ----- com identificação nos autos.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que renovou o contrato que tinha com a Reclamada, tendo acordado com esta que o valor da mensalidade permaneceria igual. Que, ao contrário do acordado, a Reclamada acresceu ao valor mensal € 10,00. Pede, a final, a condenação da Reclamada na reposição da mensalidade no valor que foi acordado e a condenação da Reclamada no pagamento do valor cobrado a mais. Posteriormente, por nova comunicação dirigida ao CACCL, veio o Reclamante alterar o pedido, para o cancelamento do serviço com a Reclamada sem ter de a indemnizar [cf. a fls. 1/a) e 1b) e ss.], pedido confirmado em audiência de discussão e julgamento.

Por sua vez, veio a Reclamada apresentar contestação nos termos da qual alegou, em suma, que a faturação em causa está correta e de acordo com o contratado pelo Reclamante. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO**

#### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em data não apurada, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de serviços de comunicações com período de fidelização até 10 de maio de 2021 (cf. fatura A/73163839 a fls. 21 e ss.);
2. Em fevereiro de 2021, a fatura desse mês foi de € 81,42 (cf. fatura A/73163839 a fls. 21 e ss.);
3. Posteriormente, em abril de 2021, o Reclamante foi contactado pela Reclamada com vista à renovação do contrato celebrado, tendo aceitado renovar o contrato, por novo período de 24 meses, com o pagamento mensal de € 76,99 (cf. gravação telefónica junta aos autos em especial minutos 11:09 e 12:26 e segundos seguintes e docs. a fls. 2-5 com referência 1233622207);
4. A 30 de abril de 2021, na sequência do contacto provado em 3. *supra*, a Reclamada enviou ao Reclamante um resumo do contrato a renovar, solicitando a confirmação das condições do contrato (cf. doc. junto a fls. 2-5 com referência 1233622207);
5. As condições gerais do contrato celebrado pelas Partes são as constantes do doc. junto a fls. 6 a 9, que ora se dão por reproduzidas;
6. Em setembro de 2021, valor da fatura desse mês foi de € 92,32, sendo a mensalidade de € 76,99 (cf. fatura A/7511301143 a fls. 21 e ss.);
7. Até à propositura da reclamação junto deste Centro, o Reclamante procedeu ao pagamento das mensalidades acordadas com a Reclamante (cf. declarações do Reclamante).

#### **3.1.2. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância a gravação do contacto telefónico das Partes, nos



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



termos do qual o Reclamante concordou em subscrever, junto da Reclamada o tarifário ----, com uma mensalidade de € 76,99.

Foram ainda tomadas em consideração, por iniciativa do Tribunal, as declarações de parte do Reclamante que, no essencial, reiterou os factos alegados na reclamação. Designadamente esclarecendo que o serviço em questão foi adquirido para a casa onde reside e que nunca devolveu as faturas que lhe foram sendo apresentadas pela Reclamada, procedendo ao pagamento das mesmas. Perante a audição da gravação junta aos autos, não considerou este Tribunal que o Reclamante só tenha aceitado continuar a contratar os serviços da Reclamada se esta mantivesse o tarifário anterior.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### 3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade. Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante contratou com a Reclamada, sociedade que dedica com intuito lucrativo à sua comercialização, o fornecimento de serviços de comunicações e multimédia, para uma residência de habitação. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *um contrato prestação de serviços essenciais de consumo*.

Importa conhecer a pretensão do Reclamante: o cancelamento do serviço com a Reclamada sem ter de a indemnizar.

Compulsada a matéria de facto, verifica-se que o Reclamante celebrou validamente um contrato com a Reclamada, nos termos do qual ficou acordado um novo período de fidelização. Mais ficou acordado, nos termos do mencionado contrato (cf. doc. a fls. 28 e condições gerais do contrato a fls.) que a cessação do contrato no decurso do período de fidelização, confere à Reclamada o direito ao recebimento de uma quantia acordada. Ora, sendo tal previsão válida e tendo os contratos de ser pontualmente cumpridos, nos termos do disposto no artigo 406.o, n.o 1, do Código Civil, apenas se pode concluir que, apesar de o Reclamante poder cessar o contrato no período de fidelização, fica sujeito a ter de indemnizar a Reclamada nos termos acordados com esta. Sem prejuízo, naturalmente, dos

Em suma: improcede a pretensão do Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada -----, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 142,87 (cento e quarenta e dois euros e oitenta e sete cêntimos) valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 4 de julho de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**