



Processo de Reclamação nº 3480/2016

Juiz-Árbitro: Dr. César Pires

RESUMO DA DECISÃO ARBITRAL

- 1- As cláusulas contratuais, previamente, elaboradas por uma das partes devem ser objeto de comunicação e esclarecimento ao aderente, para que sejam, efetivamente, conhecidas por este;
- 2- A falta de prova do cumprimento dos deveres de comunicação e de informação, tem consequências, expressamente, consagradas na lei (a exclusão das cláusulas dos contratos perante as quais tais deveres se imponham - art.º 8º, al. a) e b) do DL n.º 446/85, de 25 de outubro, atualizado pelo DL n.º 323/2001, de 17 de dezembro);
- 3- Do mesmo modo, a cláusula contratual geral onde se estabelece a obrigação de permanência mínima, sob pena de pagamento das mensalidades vincendas, é manifestamente desproporcionada relativamente aos danos (que terão sempre de ficar provados) que visaria ressarcir, devendo ser declarada nula nos termos do art.º 19º, al. c) e do art.º 12º do Decreto-lei n.º 446/85, de 25 de outubro.
- 4- Concomitantemente, para que uma cláusula relativa a um período de fidelização tenha existência é necessário que se verifique a “atribuição de qualquer vantagem ao consumidor, **identificada e quantificada**, associada à subsídio de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais” (art.º 48º, n.º 2, al. a) da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, atualizada pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho).