



Proc nº 2744/2022/RM/RV

SENTENÇA

Sumário: I - Nos contratos celebrados por telefone (ou, em bom rigor, celebrados “*na sequência de contacto telefónico*”) nos termos do artigo 5º-8, do DL nº 24/2014, é exigida a forma escrita para o contrato para que o consumidor fique vinculado. II - Inexistindo ou não estando demonstrado esse escrito vinculante (ônus da proponente e que toma a iniciativa da proposta telefónica), o contrato é nulo por inobservância de forma (artigo 220º, do Código Civil) III - Tal nulidade é, todavia, atípica, na medida em só faz sentido a sua invocação pelo consumidor. IV - As sobreditas conclusões são aplicáveis, *mutatis mutandis*, no caso de proposta de alteração de contrato vigente formulada, designadamente, por operadora de serviço de telecomunicações.

Decisão: Condenação da Requerida a reconhecer a nulidade do invocado contrato ou alteração contratual, com as inerentes e legais consequências.

I - RELATÓRIO

A Reclamante/autora, - abreviadamente, “autora”
ou “reclamante” - residente na
veio apresentar reclamação, que deu origem ao presente processo arbitral,
contra
- abreviadamente
“demandada” ou reclamada” -

alegando que, em síntese, (i) no início de setembro de 2021 recebeu, telefonicamente e por iniciativa da demandada, uma proposta de alteração do contrato de prestação de serviço telefónico fixo que mantinha com a reclamada,



Proc nº 2744/2022/RM/RV

agora com inclusão de serviço de televisão, por preço ligeiramente superior ao que era praticado; (ii) apesar de não lhe interessar o serviço de TV, perante a insistência acabou por aceitar; (iii) no dia seguinte, ponderando essa aceitação e não querendo manter a vontade que manifestou, dirigiu-se à Loja da reclamada em para solicitar a *“anulação do negócio”*; (iv) foi então acordado, que passaria a pagar €11,49, ao invés de €12,99/mês que pagava antes; (v) convenceu-se então que o contrato se manteria inalterado para além da mensalidade; (vi) ulteriormente recebeu, por via postal, dois contratos escritos juntamente com a fatura de outubro de 2021; (vii) apresentada a reclamação, recebeu informação de que, *“(…) sendo uma adesão realizada através de chamada solicitada pelo cliente, não existe obrigatoriedade de aceitação física (…)”*

Pedido

Pede a autora a anulação do contrato telefónico e reposto o anterior contrato.

Meios de prova apresentados pela Reclamante

Juntou, como prova, 13 (treze) documentos.

Posição da Reclamada/Demandada

Notificada para a audiência de julgamento precedida de tentativa de conciliação, apresentou, oralmente, nos termos regulamentares, contestação, alegando, no essencial, que *“(…) em 31-1-2022 os clientes dos segmentos de consumo e empresarial com o migraram para o Plano telefónica com oferta de chamadas Fixo-Fixo e plafond de chamadas Fixo-Móvel de 30 minutos (€11,49, valor após descontos) (…)”*; o Plano que tinha a Reclamante era o que foi descontinuado e substituído pelo que a Reclamante tinha e

Proc nº 2744/2022/RM/RV

mantinha desde 7-9-2021, com uma fidelização de 24 meses e condições (alegadamente) mais vantajosas para os consumidores; o contrato e tarifário anteriores da Reclamante não pode ser mantido ou repostos; as condições contratuais podem ser alteradas à luz do artigo 48º, da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE).

Meios de prova apresentados pela Reclamada

Juntou 7 documentos e duas gravações das chamadas telefónicas

Tentativa de acordo, novos documentos e ulterior tramitação do processo

Por despacho proferido na audiência de 27-1-2023, foi determinada a junção das gravações telefónicas em suporte que permita a sua audição pelo Tribunal.

Juntas as gravações, pronunciou-se a demandante sobre as mesmas nos termos que constam dos autos (mail de 15-2-2023) e, ulteriormente, em 10-3-2023, foi proferido um despacho a encerrar a fase instrutória do processo.

Cumprir decidir.

Saneamento do processo

Tratando-se de óbvio conflito de consumo e nada estando alegado pela demandada que lhe retire essa natureza, o Tribunal arbitral é competente.

As partes são legítimas e capazes.

Não enferma o processo de irregularidades que o invalidem.

E não há exceções ou questões prévias a apreciar e decidir.

Passa-se então a apreciar o mérito do pedido.



Proc nº 2744/2022/RM/RV

II - FUNDAMENTAÇÃO

Os factos

(i) Provados

Estão provados os seguintes factos essenciais:

- a) Entre autora e demandada vigorava, no início de setembro de 2021, um contrato para prestação de serviço telefónico fixo pela segunda à primeira (linha telefónica), com um “Plano” designado por com uma mensalidade de €12,99;
- b) Em 7 de setembro de 2021, a autora recebeu uma chamada telefónica de colaborador da demandada que, em nome desta, lhe apresentou uma proposta de mudança de tarifário (alteração do contrato) traduzida no pagamento de mensalidade de €11,49, após descontos), com uma “fidelização” de 24 meses, denominado
- c) O tarifário que usufruía a demandante e referido em a), foi descontinuado pela demandada e substituído pelo citado
- d) A autora, telefonicamente, aceitou, contrariada, a proposta mencionada em a)...
- e) ...mas no dia seguinte, tendo ponderado essa aceitação, decidiu que não pretendia essa alteração contratual e
- f) ...dirigiu-se à loja da demandada em
- g) ...e aí manifestou a vontade de revogar a sua declaração telefónica e manter o tarifário fixado anteriormente à sobredita chamada telefónica;
- h) A demandada apresentou/propôs então uma alternativa ao tarifário da reclamante vigente em agosto de 2021;
- i) Ulteriormente recebeu, para pagamento a fatura relativa ao mês de outubro de 2021 e dois documentos escritos titulando ou pretendendo documentar contratos celebrados pelo telefone...
- j) ... apresentando conteúdos ou clausulado que nunca antes a reclamante

Proc nº 2744/2022/RM/RV

tinha analisado ou aceite;

- k) Assim é que a autora recebeu, com data de 7-9-2021, as cartas ou comunicações da demandada que constituem os documentos nºs 3 e 4, juntos pela demandante para confirmar alegada adesão a contratos telefónicos...
- l) ...que não assinou ou aceitou...
- m) ...não dando assim qualquer seguimento a essas propostas escritas porquanto nunca havia aderido às condições que a demandada pretendia que confirmasse...
- n) ... e que eram dois contratos, um de prestação de serviço de telefone fixo e de televisão...
- o) ... e outro de telefone fixo;
- p) Em 19-10-2022, a autora apresentou no TRIAVE a reclamação que dá origem a estes autos.

(ii) Factos não provados

Não ficou provado:

- (1) Que a autora tenha solicitado ou efetuado qualquer chamada telefónica para os Serviços da Reclamada a pedir ou propor a alteração ao seu contrato em vigor em 7-9-2021;
- (2) Que a autora tenha assinado as ofertas propostas a que se alude em b) e h), dos factos provados ou
- (3) ... que lhes tenha dado o consentimento escrito.

(iii) Motivação

O Tribunal formulou ou desenhou o quadro factual supra estribado nas declarações prestadas pela demandante em audiência, conjugando-as com os documentos juntos pelas partes e com o teor das chamadas telefónicas gravadas, com o consentimento da demandante, para suporte



Proc nº 2744/2022/RM/RV

de contrato por essa via (telefónica) e ouvidas pelo Tribunal.

Assinale-se, designadamente, que os factos não provados assim foram considerados pelo Tribunal porquanto nada ficou demonstrado quanto à alegada iniciativa da demandante para alterar o seu contrato telefónico com a demandante; o que ficou claramente demonstrado foi a proposta, de iniciativa da demandada, para alterar esse contrato, quiçá por ter sido deliberada a desativação do tarifário que a demandante mantinha até à data dessa proposta telefónica (7 de setembro de 2021).

Por outro lado, da audição e interpretação do teor das chamadas telefónicas ouvidas pelo Tribunal, o que se surpreende é uma clara vontade da reclamante manter o seu tarifário, interessada apenas no serviço telefónico. Claramente que não quis o que na véspera, perante as insistências do colaborador da demandada, tinha, de algum modo pressionada, “aceite”, apressando-se a fazer a revogação dessa declaração de adesão telefónica com a deslocação à loja da demandada. Os telefonemas que se seguiram foram promovidos pela demandada, na sequência do contacto telefónico inicial com a autora e que, ao invés de aceitar a declaração revogatória pura e simples da reclamante, desencadeou internamente os contactos telefónicos de forma a conseguir manter esta na esfera da sua clientela.

Certo que não existem contratos vitalícios, mas o que eventualmente a consumidora demandada deveria ser esclarecida era no sentido de que, a alteração contratual, sendo eventualmente legal ou legítima, não sendo por ela aceite, apenas permitiria a rescisão válida do contrato no caso de não ser reciprocamente aceite a validade do mesmo até ao termo final do período de fidelização.

Finalmente, como melhor se desenvolverá infra, não ficou comprovada a obrigação de aceitação escrita assinada pela consumidora ou o consentimento, igualmente escrito, desta ao proposto telefonicamente.

A Lei e o Direito



Proc nº 2744/2022/RM/RV

A questão objeto dos autos enquadra-se no regime da contratação à distância ou, no caso, por via telefónica.

Esta matéria está fundamentalmente regulada no DL nº 24/2014¹, de 14 de fevereiro, com as alterações introduzidas pela Lei nº 47/2014, de 28 de Julho, pelo DL nº 78/2018, de 15 de Outubro, pelo DL nº 9/2021, de 29 de Janeiro, pelo DL nº 109-G/2021, de 10 de Dezembro e pela Lei nº 16/2022, de 16 de Agosto.

Dispõe o citado DL nº 24/2014, com redação que lhe foi introduzida pelos demais citados diplomas:

- **Artigo 4º:**

1 - Antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

a)...

b)...

c)...

d) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato;

e) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam;

f) O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não

¹ Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores e que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Proc nº 2744/2022/RM/RV

permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato;

g) A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

h) O preço total, que deve incluir os custos totais, por período de faturação, no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade;

i) O preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, no caso de um contrato com uma tarifa fixa, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato;

j) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, e, se for o caso, o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços;

l) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante;

m) ...

n) ...

o) ...

p)...

q) ...

r)

(...)

aa) A possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja vinculado e o modo

Proc nº 2744/2022/RM/RV

de acesso a esse mesmo mecanismo, quando for o caso.

2 - ...

3 - As informações a que se refere o n.º 1 integram o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, não podendo o respetivo conteúdo ser alterado, salvo acordo expresso das partes em contrário anterior à celebração do contrato.

4 - Em caso de incumprimento do dever de informação quanto aos encargos suplementares ou outros custos referidos nas alíneas e), f), g), h) e i) ou quanto aos custos de devolução dos bens referidos na alínea m), ambas do n.º 1, o consumidor fica desobrigado desses custos ou encargos.

5 - As informações a que se refere o n.º 1 são, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, fornecidas em papel ou, se o consumidor concordar, noutra suporte duradouro.

6 - ...

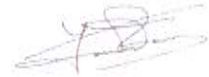
7 - Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no presente artigo.

▪ **Artigo 5º**

(...)

8 - Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor. (sublinhados nossos).

Ora do exposto resulta claramente a invalidade da alegada vinculação da autora às propostas telefónicas feitas pela demandada, de iniciativa desta, na medida em que o primeiro contacto foi indubitavelmente da demandada e ainda



Proc nº 2744/2022/RM/RV

que houvesse - e poderá ter havido e certamente houve - ulteriores contactos da autora, a verdade é que estes surgem na sequência ou em consequência ou no desenvolvimento da iniciativa telefónica inicial da demandada a propor a alteração de tarifário. Ora neste enquadramento, esses contactos esses telefónicos da demandante não preenchem o requisito previsto na parte final do citado e transcrito artigo 5º - 8, do DL nº 24/2014 (contrato telefónico por iniciativa do consumidor).

Certo que *prima facie* se poderia questionar quais as consequências da omissão da forma escrita necessária para validar o contrato pelo telefone na medida em que o mencionado artigo 5º-8, do Dec-Lei nº 24/2014, utiliza apenas a expressão “(...) o consumidor só fica vinculado (...)”.

A verdade, porém, é que tais consequências só podem ser as gerais, que resultam da omissão de forma na declaração negocial, ou seja, a de que o contrato está ferido de nulidade quando não é cumprida a exigência de forma prevista na Lei - Cfr artigo 220º, do Código Civil: “(...) a declaração negocial que careça de forma legalmente prescrita é nula, quando outra não seja a sanção especialmente prevista na lei (...)”.

Tratando-se de propostas de alteração de contrato válido, não há razão ou fundamento legal ou lógico para não se reconhecer a aplicação do citado e descrito regime de vinculação do consumidor quando este é confrontado com propostas de alteração do seu contrato. Como será o caso dos autos.

Tanto basta para que proceda totalmente o pedido de invalidade do contrato celebrado telefonicamente a que se alude sempre.

III - DECISÃO

Pelo exposto, decide este Tribunal julgar totalmente procedente o pedido e, consequência, declara-se nulo o contrato objeto do litígio e condena-se a



Proc nº 2744/2022/RM/RV

demandada, a reconhecer a vigência e validade do contrato que existia e subsistia aquando da chamada telefónica de 7 de setembro de 2021 que é referida supra, em b), dos factos provados, com as demais consequências legais decorrentes da declaração de nulidade do contrato, designadamente as previstas no artigo 289º, do Código Civil.

- o Sem custas.
- o Valor a ação: EUR 259,80 (artigo 300º-2, CPC)
- o Notifique-se e archive-se o processo

Guimarães e TRIAVE, 31 de março de 2023

O Juiz -Árbitro,

José Poças Falcão