Processo: 2681/2020
Demandante:
Demandada:

Resumo: 1. O DL 24/2014 de 14 de Fevereiro, aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, tem por objectivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º);
2. Diz-se contrato celebrado à distância, o contrato celebrado entre consumidor e fornecedor de bens ou prestador de serviços sem a 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 (alin. f) do artº 3º).
3. A lei consagra a obrigação do fornecedor de bens de prestar toda a informação pré contratual, de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade nas transações comerciais - conteúdo mínimo da declaração contratual – e, se o contrato for celebrado pelo telefone, a celebração deve ser confirmada em suporte duradouro com a entrega das condições pré-contratuais (nos termos dos artºs 4º a 6º).
5. Não se provando a celebração do contrato, nos termos e de acordo com o previsto no diploma, o consumidor não fica contratualmente vinculado ao pagamento de uma prestação mensal.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou em 16 de Outubro de 2020, junto do TRIAVE/Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, reclamação contra a (adiante, também, designada por), nos termos da qual pretende a que seja reconhecido que não é devedor de qualquer quantia à
Alega o seguinte:

a. Em Junho de 2020 contactou a Linha de Apoio da no sentido de, apenas, obter informações acerca dos serviços e preços praticados pela empresa;
b. Foram-lhe solicitados alguns dados pessoais que, de boa fé, forneceu;
c. Tendo, no entanto, peremptoriamente afirmado que não aceitava nada sem que lhe fosse enviado um contrato para ler, analisar e talvez aceitar.
d. Não recebeu qualquer documentação, mas, desde Junho, que recepciona sms a exigir valores que não entende.

e. Como não celebrou nenhum contrato, nem lhe foi prestado qualquer serviço não concorda com a postura da
f. Em Agosto voltou a contactar a Linha de Apoio, apresentou reclamação, mas sem qualquer efeito prático.
g. Não celebrou nenhum contrato, desconhece quaisquer condições contratuais, e não se considera devedor de qualquer quantia.

1.2. A Demandada, regular e devidamente notificada da reclamação do Demandante para responder ou contestar, querendo, em sede de arbitragem, nada disse nem compareceu à audiência de julgamento.

1.3. Não foram juntos quaisquer documentos ao processo, que cumpra analisar.

2. Do Tribunal e da Audiência arbitral

2.1. A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL) e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).
Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda, como o caso em apreço, celebrados entre fornecedor de bens e consumidores residentes em Portugal.
O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do AVE/Tribunal Arbitral, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alterativa de litígios e promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento – artºs 1º a 6º).
Por outro lado, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até ao montante de €5.000,00) estão sujeitos à arbitragem necessária ou mediação, quando por opção expressa dos consumidores sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados (conforme nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC) e artº 10º do Regulamento do TRIAVE).
Nestes termos, tendo-se frustrado o acordo das partes em sede de Mediação, o processo transitou para a apreciação deste Tribunal (artº 11º e ss do Regulamento do TRIAVE.)

2.2. Apenas o Demandante esteve presente em audiência de julgamento.
O Demandante requereu a inquirição de uma testemunha, sua mulher, e prestado juramento foi ouvida.
A Demandada não requereu a inquirição de testemunha.

B - Saneador

1.1. Competência material e territorial do tribunal

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente de um contrato de prestação de serviços celebrado com profissional (pessoa colectiva), em - dentro da sua área geográfica (artº 4º e nº 2 do artº 5º do Regulamento).

1.2 Valor da Causa

Verifica-se que ao processo não foi atribuído um valor.
Ora, a todos os processos deve ser atribuído um valor que corresponda à utilidade económica imediata do pedido, a determinar em função do pedido e da causa de pedir que o sustenta.
É o valor do processo que determina, desde logo, a sua relação com a alçada do tribunal judicial.
Decorre do disposto acerca desta matéria, no âmbito do CPC, que se pela acção se pretende obter um benefício deve, o valor da causa, ser a quantia equivalente a esse benefício (2ª. parte do nº 1 do artº 297º).
Assim, tendo-se apurado que o valor mensal solicitado, desde Junho a Outubro (*data da entrada da reclamação no TRIAVE,* cfr. nº 1 do artº 299º) de 2020 ao Demandado é de €49,90, o valor do processo corresponderá a €249,50.
Este valor enquadra-se no âmbito da competência deste tribunal (artº 6º do seu Regulamento).

1.3 Arbitragem Necessária

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor, aqui Demandante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legitimas.
Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

C – Delimitação do objecto do Litígio

Verificação dos pressupostos do direito do Demandante ao reconhecimento da inexistência de uma dívida à Demandada, atenta a ausência de contrato anteriormente celebrado.

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

I. Em Junho de 2020, o Demandante contactou a Demandada, através da Linha de Apoio da para obter informações acerca dos serviços e preços praticados por esta;

II. Durante o contacto, com a Linha de Apoio da , o Demandante forneceu dados pessoais;
III. O Demandante, no contacto com a Linha de Apoio da solicitou que lhe enviassem um contrato, para a sua morada, para ler e analisar as condições de prestação de serviços;
IV. O Demandante não recebeu o contrato ou informações da Demandada;
V. O Demandante não usufruiu de serviços prestados pela Demandada;
VI. A esposa e o sogro do Demandante não usufruíram de serviços prestados pela Demandada.
VII. Entre Junho e Outubro o Demandante recebeu, no seu telemóvel SMS´s enviados pela a solicitar o pagamento da quantia mensal de €49,90.

II - Factos não provados

Não se provou a celebração de um contrato entre Demandante e Demandada.
Não foi junto qualquer documento aos autos, e da audiência de julgamento não resulta outra matéria, relevante para o processo, a ser considerada como não provada.

E – Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta das declarações do Demandante e da sua testemunha.

O Demandante relatou, em audiência de julgamento, que efectuou um contacto telefónico com a Demandada através da Linha de Apoio, e que pretendia, apenas, obter informações.
O Demandante esclareceu que lhe solicitaram alguns dados, como NIF, idade, nome e morada.
O Demandante afirmou, ainda, que era importante para si analisar as condições da prestação dos serviços da bem como dos preços e, por isso, solicitou que lhe enviassem a documentação.
Esclareceu, também, que comunicação foi gravada.
O Demandante informou que não tem mail.
O Demandante informou que não assinou nenhum contrato, nem recebeu qualquer informação da
Afirmou, ainda, que tem recebido mensagens todos os meses, no seu telefone, a solicitar o pagamento da quantia de €49,90, que nunca pagou.
Exibiu, em julgamento, as mensagens recebidas até Janeiro de 2021.
A testemunha apresentada pelo Demandante, sua esposa, esclareceu que o objectivo do contacto – feito por sua insistência – era apurar as condições e o preço dos serviços porque pretendia recorrer a um dentista.
A testemunha confirmou que não tinham recebido nenhum contrato ou informação da para analisar.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as excepções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares

(os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. **Da falta de apresentação de contestação e ausência da Demandada na audiência de julgamento.**

Verifica-se que a Demandada, não contestou, não juntou qualquer prova, e não esteve presente na audiência de julgamento, não obstante regularmente notificada para todos os efeitos legais.
Antes de aberta a audiência, foi tentado o contacto com a Demandada.
Decorre do nº 2 do artº 35º da LAV (Lei 63/2011 de 14 de Dezembro) que, se o Demandado não apresentar a sua contestação (com a sua defesa relativamente ao pedido e factos apresentados pelo Demandante), o tribunal prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão em si mesma, como uma aceitação das alegações do Demandante.
Se uma parte deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada (nº 3 do artº 35).

Considera o tribunal que está em condições de prosseguir com o processo e proferir decisão, uma vez que dispõe de todos os elementos necessários para o efeito.
Foi assegurado o princípio da igualdade (artº 12º, nº 1 da Lei 144/2015 de 8 de Setembro) e o contraditório (artº 3º do CPC), através da notificação e contacto com a Demandada, uma vez que foi garantida a oportunidade de se pronunciar sobre o pedido formulado pelo Demandante, juntar prova e marcar presença em audiência de julgamento (artº 30, nº 1 da Lei 63/2011 de 14 de Dezembro).

2. **Acção de simples apreciação negativa e acção constitutiva**

Alega o Demandante que estabeleceu um contacto com a Demandada, no sentido de obter informações acerca do contrato e condições para a prestação dos serviços, e solicitou que lhe fosse remetida a documentação para sua apreciação.
Tendo em vista, ou não, a sua celebração.
E, nesta ação, solicitou que o tribunal reconhecesse que nada deve à Demandada, na sequência do dito contacto.
Diz-se ação de acção de simples apreciação negativa, aquela através da qual se pretende uma declaração formal da inexistência de um direito ou facto jurídico (cfr. a) do nº 3 do artº 10º do CPC).

Se o autor, após o reconhecimento da existência (ou não reconhecimento) do direito, não pretende mais do que a declaração formal dessa inexistência do direito, a ação é de mera apreciação negativa.
No caso em apreço, entende o tribunal, que para reconhecer (ou não) a inexistência da dívida, tem de analisar a relação jurídica entre as partes o que corresponde à verificação da celebração de um contrato do qual decorrerá a cobrança das mensalidades - com as quais está a ser confrontado o Demandado.
O Demandante pretende o reconhecimento formal da inexistência do direito da Demandada, alegando que este não decorre da celebração de um contrato, validamente, celebrado.
Pelo que, o tribunal tem de começar pela apreciação deste facto – celebração, ou não, do contrato.
Assim, a acção tem também a natureza constitutiva (ali. c) do artº 10º do CPC).
De notar, que sobre a Demandada recai o ónus da prova dos factos constitutivos do direito de que se arroga (artº 343, nº 1 do CC).

3. Contrato de à distância

A Demandada tem por objecto social *a produção e comercialização de cartões integrados de saúde e bem-estar; publicidade e marketing; serviços de consultoria para os negócios; gestão e formação; elaboração de estudos, projetos e auditorias; organização de eventos; comércio, representação, importação e exportação de produtos alimentares e bebidas, cosmética, equipamentos industriais e de escritório, informáticos e de telecomunicações, viaturas, mobiliário, produtos e serviços de bem-estar; outsourcing comercial. prestação de cuidados de saúde de clínica geral e assistência médica ao domicílio, nomeadamente, prestação de serviços médicos de urgência, cuidados de saúde, medicina do trabalho, segurança, higiene e saúde no trabalho, entre outras atividades com estas conexas*

Termos em que a prestação dos serviços da Demandada, e aqui em apreço, não está excluída do âmbito de aplicação do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro (alin. f) do nº 2 do artº 2º).

Não está em causa, nos presentes autos, a prestação de serviços de cuidado de saúde pela Demandada, mas a eventual celebração de um contrato com vista à celebração de um contrato para acesso a um cartão integrado de serviços de saúde.

Cumpre, ainda, referir que esta relação contratual se enquadra numa relação de consumo, nos termos do nº 2 do artº 4º do Regulamento do TRIAVE, tendo em conta que decorre da iniciativa de um consumidor (pessoa singular que actua com fins que não integram o âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional), contra prestador de serviços, que actua no âmbito da sua actividade profissional, e à qual se aplica o DL 24/96 de 31 de Julho (LDC) – regime defesa dos consumidores.

E, tendo em conta que o contacto estabelecido pelo consumidor/Demandante foi efectuado pelo telefone, o contrato está submetido ao regime do DL 24/2014 de 14 de Fevereiro (contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial).

O DL 24/2014 de 14 de Fevereiro, aplicável ao contrato celebrado entre Demandante e Demandada, tem por objectivo promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (artº 2º).

Ora, diz-se contrato celebrado à distância, o contrato celebrado entre consumidor e fornecedor de bens ou prestador de serviços sem a 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 (alin. f) do artº 3º).

Deve, ainda, ser tido em conta o regime geral do cumprimento e não cumprimento das obrigações, conforme artºs 762º e ss do CC.

Dispõe o nº 1 do artº 4º (DL 24/2014), que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar ao consumidor, antes da celebração do contrato, em tempo útil e de forma clara, várias informações designadamente, as características essenciais do bem ou serviço, o respectivo preço, modo de cálculo do preço, modalidades de pagamento, existência do direito de livre resolução do contrato e respectivo prazo e procedimento, duração do contrato, e outras, todas elencadas no diploma citado.
Esta informação (nº 1 do artº 4º) constitui o conteúdo mínimo da declaração contratual, a prestar pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços.
As informações pré contratuais devem, ainda, ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transações comerciais e ser do conhecimento do consumidor antes da conclusão do contrato (nº 1 do artº 5º).
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 – excepto nos casos em que o primeiro contacto seja efectuado pelo próprio consumidor (nº 7 do artº 5º).
Deve, ainda, a celebração do contrato ser confirmada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias a contar dessa celebração, com a entrega das informações pré-contratuais (nºs 1 e 2 do artº 6º).
De notar, ainda, a protecção do consumidor conforme o disposto na Lei 24/96 de 31 de Julho (LDC), nos termos da qual o fornecedor de bens deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre o preço dos bens e, ainda impõe que as cláusulas contratuais devem ser claras, precisas e legíveis e não determinar significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor (artºs 8º e 9º).

Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, a prova do cumprimento dos deveres de informação contratual (nº 7 do artº 4 do DL 24/2014).

Ora, da matéria considerada como provada, resulta um contacto do Demandante junto da Demandada, com vista à obtenção de informações relativamente aos serviços prestados por esta.
A Demandada, por seu turno, não alegou e não provou ter prestado toda a informação pré-contratual a que está obrigada e como lhe competia (cfr. DL 24/2014, supra, e nº 1 do artº 343º do CC).
Não se provou o envio da informação contratual - partes, características dos serviços a prestar, preços, modo de cálculo do preço, possibilidade de exercício de direito de resolução, enfim todas as condições contratuais necessárias à livre e informada celebração do contrato.
E esta prova competia à Demandada.

Pelo que, resta concluir que, entre as partes, não foi celebrado nenhum contrato.
E, assim sendo, o Demandante não está obrigado a qualquer pagamento mensal à Demandada.

4. Conclusão

Pelo supra exposto, não tendo sido válida e previamente celebrado qualquer contrato de prestação de serviços, ou outro, entre Demandante e Demandada decorre o reconhecimento da inexistência de dívida do Demandante perante a Demandada, o que necessariamente se tem de declarar.

G – Decisão

Termos em que se decide julgar a presente ação como provada e, como tal, procedente e, em consequência, se declara

a) Não ter sido celebrado qualquer contrato de prestação de serviços ou outro, entre Demandante e Demandada, e
b) A inexistência de dívida do Demandante à Demandada

Notifiquem-se as partes da decisão.

Guimarães, 5 de Fevereiro de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)