

SENTENÇA n.º 294 / 2025

Processo n.º 1782/2025

SUMÁRIO:

1. A Lei n.º 24/96 com as devidas atualizações prevê os direitos dos consumidores, sendo a boa-fé na contratação e o direito à informação essencial entre as partes.

2. O consumidor que não veja o direito à informação ser cumprido tem direito à retratação, mas quando estamos perante um contrato celebrado ao telefone cuja iniciativa do contacto seja do próprio a chamada servirá como contrato desde que sejam prestadas as devidas informações.

3. Nesse caso a resolução terá de ocorrer de modo formal em 14 dias, nos termos da lei, o que não ocorrendo levará à obrigação de pagamento dos 12 meses contratados.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 09 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

A situação que foi trazida a este tribunal pelo reclamante, que apenas em sede de audiência estipulou o valor final a dar à ação, mas que se reporta à adesão feita pelo telefone ao ---, quando o reclamante já era cliente do serviços --- Pack.

Alega o mesmo que lhe está a ser cobrado o valor mensal de €15.89 por 12 meses, num total de €190.98, para essa contratação realizada telefonicamente a 06.03.2025, mas que o reclamante alega que não abriu nenhum email ou comunicação via sms recebida, considerando que assim não havia concretizado nem dado o seu consentimento a nenhuma adesão.

Terá pedido provas que aderiu ao contrato e do que cobram na fatura, mas entende que nada de forma adequada lhe foi enviado, não assinou nada, e entende que agiram consigo de forma pouco idónea, sentindo-se lesado pela cobrança em causa.

Foi entregue um print com o email de “assinatura digital do contrato ” a 11.03.2025, 12.03.2025, 14.03.2025, e a 14.03.2025 há na lista um email com a menção “ Bem-vindo ao Pack F...”

Na fatura de Maio de 2025 que veio a juntar aos autos, verifica-se que é cobrado à data um Serviço Pack ---, no valor de €15.89, ainda que este contrato revele uma parceria com a BP e descontos alusivos.

Requer por isso que seja repostado o pacote a que aderiu em 2023 Pack Smart, e que estava em vigor quando toda esta situação ocorreu, sendo assim anulada a cobrança em causa.

A reclamada pronunciou-se em contestação alegando que o serviço Pack --- foi contratado aos 06.03.2025 via chamada telefónica, que foi junta aos autos.

O referido serviço é contratado pelo período de um ano e, renova automaticamente por iguais períodos. Pelo que, se encontra no período de fidelização até 06.03.2026. Na medida em que, estamos perante um contrato celebrado à distância o Cliente tem a faculdade de exercer o direito de livre resolução no prazo de 14 dias a contar da data da contratação, a saber, 06.03.2025.

Sendo que, a Requerente apenas entrou em contacto com a Requerida aos 02.04.2025, pedindo a livre resolução do contrato objeto do presente litígio.

Nessa data já tinha decorrido o prazo legal de 14 dias para exercício do direito de livre resolução. A chamada junta aos autos prova de forma inequívoca que foram explicadas as condições do serviço. Na referida chamada por volta dos 13 minutos a cliente confirma que pretende aderir ao serviço. Serviço este que foi amplamente explicado a partir do minuto 8.

Nestes termos e, atendendo ao exposto e à prova junta aos autos a contratação do serviço foi efetuada de forma livre e esclarecida devendo, por isso, a presente ação improceder com as devidas consequências legais.

Nestes termos e nos demais do Direito aplicáveis, requer-se a V.Exa. que se digne a julgar improcedente por não provada a presente ação arbitral, absolvendo-se a empresa do pedido.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€190.98** (cento e noventa euros e noventa e oito cêntimos) reformulado em sede de audiência pelos dados e cálculos apresentados ao tribunal.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente apenas o Reclamante.

A Reclamada estando devidamente notificada informou os autos da ausência, o que não impediu nos termos do Regulamento que se desse lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, tendo sido ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto

7.1. Resultam como factos provados e não provados:

- a. O reclamante é cliente da reclamada no serviço de fornecimento de eletricidade no local de consumo devidamente identificado nos autos;
- b. A 06.03.2025 houve uma chamada telefónica, onde foi apresentado um produto de nome Pack ----,

- c. A que nessa chamada fica provado que o reclamante aderiu a esse serviço,
- d. Apesar de já ser cliente e ter em vigor um pacote Smart que havia,
- e. Dessa adesão ficou estipulado um contrato de assistência que tem um vínculo de fidelização de 12 meses,
- f. Pelo valor de €15.89.
- g. E foram enviados emails /sms ao reclamante que este decidiu não abrir, com o ficheiro do contrato e as informações,
- h. Ainda que a chamada tenha sido elucidativa da informação.
- i. A não abertura dos ficheiros por lei não está protegida, nem serve de forma de não contratação,
- j. Uma vez que as chamadas telefónicas gravadas para termos contratuais, e conforme prova nos autos, são um contrato celebrado à distância validamente celebrado
- k. E que poderia ter sido resolvido no prazo de 14 dias por meio idóneo,
- l. Tendo apenas ocorrido registo de abril de 2025 (embora não conste essa prova nos autos), fora do prazo legal,
- m. E uma reclamação em portal e livro de reclamações em maio de 2025.
- n. Estando em vigor até março de 2026 este contrato adicional de Full - --.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor. Importa desde logo atender ao conceito de consumidor que aqui será relevante para o estudo. Assim o consumidor está definido na lei, pelo art. 2.º como:

«1 - Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.»

São assim direitos do consumidor os constantes no art. 3.º:

«O consumidor tem direito:

- a) À qualidade dos bens e serviços;*
- b) À proteção da saúde e da segurança física;*
- c) À formação e à educação para o consumo;*
- d) À informação para o consumo;*
- e) À proteção dos interesses económicos;»*

Desta feita e não é à toa que o legislador dá relevância quer à qualidade dos bens e serviços, como ao direito à informação ao consumo.

Assim e de acordo com o art. 4.º:

«Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.»

Sendo que no foco principal da discussão em apreço temos o cumprimento do direito à informação em particular nos termos desde logo do art. 8.º:

«1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:

a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;

b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;

c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;

d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;

e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;

g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;

h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;

i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;

j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;

k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento,

nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;

l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.»

Entre eles salvuardamos para os efeitos deste processo, e unicamente sobre o que pode ser solicitado, os constantes no artigo acima em especial a informação que tem de constar do contrato que um consumidor realize, aquando da adesão ao fornecimento de eletricidade e afins.

Se essa informação estiver constante no contrato poderá ser o suficiente para se considerar que foi prestada.

Ora na realização em apreço o contrato foi celebrado à distância, via telefone, onde na chamada em causa que consta dos autos foram prestadas todas as informações relevantes.

Pode levantar-se a dúvida sobre a forma de atuação, mas não cabe a esta instância apreciar para além da relação de consumo em si, o que na falta de outra evidência leva a que teria de se proceder à leitura do contrato, e que o consumidor deverá também proceder.

Entende contudo o tribunal pelos prints e pelo testemunho em audiência que o reclamante recebeu os elementos, no seu email mas decidiu não abrir as mensagens considerando que sem as abrir e assinar não estaria a contratar.

Mas isso não é verdade porque à luz da lei das vendas à distância. Pois pelo DL 24/2014, de 14 de fevereiro, a contratação deu-se com a chamada, que se iniciou pelo consumidor à Reclamada, sendo o envio dos elementos em suporte duradouro uma forma de cumprimento do direito à informação e uma segurança para as partes de que os termos são devidamente informados, e não parte essencial da contratação neste caso, já que foi o consumidor que realizou o contacto telefónico inicial, para dar leituras, mas tomando conhecimento de outro produto, poderia logo ter descartado e desligado a chamada, mas manteve a mesma, ouvindo as indicações dos descontos que a adesão teria a possibilidade de somar dois pacotes, substituindo o pack smart ---que já tinha

pela proposta pack full ---, com um desconto na fatura, e outras ofertas, por €15,90, que ficaria assim com um serviço mais completo, atendendo à chamada que este tribunal ouviu e as informações constantes, renovando automaticamente e com a menção de fidelização de 1 ano, e a indicação que recebia um email com as indicações, o que se verifica que está na caixa de entrada (embora por abrir).

Se havia alguma questão a colocar sobre esta contratação e a cobrança a mesma deveria ter sido colocada mais cedo, no prazo de 14 dias a contar da contratação, ou seja da chamada telefónica de adesão, e não no contacto posterior em abril, em data que este tribunal não teve acesso nos autos a prova documental dessa resolução.

Sendo que a reclamada alude a ter registo desta a 11.04.2025, mas sempre se aconselha o reclamante a mais perto da data de renovação, cerca de 30 dias antes, em final de janeiro de 2026 a reforçar o pedido de resolução para ficar com garantia legal de que tal ocorre.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, entendemos que o Reclamante não pode fazer prova de incumprimento da Reclamada do contrato ou do direito de informação, não lhe reconhecendo assim a lei qualquer direito à resolução agora do que foi a adesão telefónica, tendo de ser paga a mensalidade deste pacote, sem possibilidade de voltar à contratação anterior.

Por isso, e sem mais considerações, deve a pretensão do Reclamante decair.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada, por parte do Reclamante.

10. Da Decisão

Atento ao exposto considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 18 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos