

Reclamação n.º 304/20

**Demandante:** [REDACTED]

**Demandada:** [REDACTED].

No dia 18/08/20 , na sede deste Tribunal, estando presente:

Dr. JOÃO CARLOS PIRES TRINDADE, juiz árbitro.

Dr<sup>a</sup>. Paula Fernandes, jurista deste Tribunal.

[REDACTED], o demandante, via skipe.

Aberta a audiência, verificando-se não se encontrar presente a demandada, ele Sr. Juiz proferiu o seguinte **despacho**:

*Estabelece o nº 3 do artº 35º da lei 63/11 de 14/12(Lei da Arbitragem Voluntária) que se uma das partes 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.*

*Deste modo a audiência de julgamento prosseguirá.*

De seguida passou a ouvir o demandante tendo aquele pedido



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

-que esta seja condenada a pagar-lhe uma indemnização de 3.600,00 €.

Finda a produção a prova ele Sr. Juiz - árbitro, passou a consignar a seguinte

MATÉRIA DE FACTO PROVADA:

1. Em 8 de Maio de 2017 o reclamante celebrou com a reclamada um contrato de prestação de serviço de televisão, internet telefone fixo e móvel.
2. As condições gerais e específicas do serviço contratado, estabelecem na cláusula 8.2 “ *No caso do Serviço de Televisão, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido até 10 (dez) dias antes do termo do Ciclo de Facturação em curso, a desactivação/desligamento será efectuada no final do referido ciclo de facturação. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desactivação/desligamento só será efectuada no final do ciclo de facturação seguinte, o qual será facturado ao Cliente.*”
3. Na cláusula 8.3. : *Nos restantes Serviços que não o Serviço de Televisão, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido pela [REDACTED] com uma antecedência de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período de duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, a desactivação /desligamento será efectuada até ao final do período em curso. Caso o pedido não seja recebido com 15 (quinze) dias de antecedência, a desactivação/ desligamento será efectuada até ao final do período contratual seguinte”.*



**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

4. No final do primeiro trimestre de 2020 o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada no [REDACTED] para informar que não iria continuar a ser cliente.
5. Foi informado que bastaria comunicar 10 dias antes do final do contrato , 8 de Maio.
6. Em 17 de Abril de 2019 voltou a informar que queria cancelar o contrato com todos os serviços ligados até ao final do período de fidelização, 8 de Maio de 2019.
7. No dia 30 de Abril, data de término do ciclo de facturação, a reclamada procedeu ao desligamento o serviço.
8. O reclamante ficou sem poder aceder aos serviços no período entre 30 de Abril e 8 de Maio o que lhe causou desgosto e transtornos.

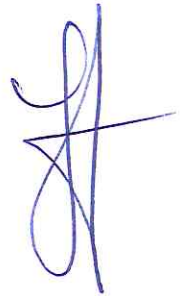
**FUNDAMENTAÇÃO**

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como no depoimento do demandante.

Para constar se lavrou a presente acta que depois de lida vai ser assinada.

Coimbra, 2020-08-18

(João Carlos Pires Trindade)



Conclusão, 2020-08-20

#

#

## SENTENÇA

#

Reclamação n.º 304/20

**Demandante:** [REDACTED]

**Demandada:** [REDACTED]

### Sumário:

-Autonomia privada-Liberdade contratual

- Resolução do contrato-Data da produção dos efeitos-Ciclo de facturação

-Danos morais

Artigos: Código Civil - 405º,406º

Lei 24/96-31/7(Lei da Defesa do Consumidor)- 12º

I- A autonomia privada é uma expressão do princípio da liberdade, permitindo tudo o que não for imposto ou proibido.



**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

2- A liberdade contratual abrange quer a possibilidade de celebrar ou não celebrar determinado contrato (liberdade de celebração), quer a possibilidade de fixação do conteúdo do contrato (liberdade de estipulação).

3- No âmbito do direito de consumo os transtornos , incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis.

# # # # #

**I- RELATÓRIO**

#

**1-**Na presente reclamação pretende o demandante que a demandada lhe pague uma indemnização de 3.600,00 €.

#

**2-**Alega para tanto e em resumo que lhe foi cortado, indevidamente, os serviços que tinha contratado e ficou sem poder usufruir dos mesmos durante oito dias.

#

**3-** A demandada citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão do demandante alegando que o

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

desligamento ocorreu de acordo com o ciclo de facturação obedecendo às condições contratuais.

Desconhece se o reclamante sofreu quaisquer danos e os mesmos não são suficientemente graves para serem indemnizáveis.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

## II- FUNDAMENTOS

#

### a- **Matéria de facto provada**

1. Em 8 de Maio de 2017 o reclamante celebrou com a reclamada um contrato de prestação de serviço de televisão, internet , telefone fixo e móvel.
2. As condições gerais e específicas do serviço contratado, estabelecem na cláusula 8.2 “ *No caso do Serviço de Televisão, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido até 10 (dez) dias antes do termo do Ciclo de Facturação em curso, a desactivação/desligamento será efectuada no final*

**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

*do referido ciclo de facturação. Caso o pedido não seja recebido com a referida antecedência, a desactivação/desligamento só será efectuada no final do ciclo de facturação seguinte, o qual será facturado ao Cliente.*

3. Na cláusula 8.3. : *Nos restantes Serviços que não o Serviço de Televisão, se o pedido de cessação dos Serviços for recebido pela [REDACTED] com uma antecedência de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do período de duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, a desactivação /desligamento será efectuada até ao final do período em curso. Caso o pedido não seja recebido com 15 (quinze) dias de antecedência, a desactivação/ desligamento será efectuada até ao final do período contratual seguinte”.*
4. No final do primeiro trimestre de 2020 o reclamante dirigiu-se à loja da reclamada no [REDACTED] para informar que não iria continuar a ser cliente.
5. Foi informado que bastaria comunicar 10 dias antes do final do contrato, 8 de Maio.
6. Em 17 de Abril de 2019 voltou a informar que queria cancelar o contrato com todos os serviços ligados até ao final do período de fidelização, 8 de Maio de 2019.
7. No dia 30 de Abril data de término do ciclo de facturação a reclamada procedeu ao desligamento o serviço.
8. O reclamante ficou sem poder aceder aos serviços no período entre 30 de Abril e 8 de Maio o que lhe causou desgosto e transtornos.

## FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como no depoimento do demandante.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

### **b-O mérito da causa**

O conceito de autonomia privada refere o espaço de autodeterminação pessoal, abrangendo tudo o que cada pessoa pode fazer. Neste sentido, a autonomia privada é uma expressão do princípio da liberdade, permitindo tudo o que não for imposto ou proibido.

Numa acepção mais restrita, o conceito de autonomia privada refere a permissão concedida pela ordem jurídica para que as pessoas possam determinar a produção de efeitos jurídicos.

A autonomia privada manifesta-se através do exercício dos direitos subjectivos e da possibilidade de celebração de negócios jurídicos (unilaterais ou contratos).

A autonomia privada é frequentemente identificada com uma das suas mais significativas expressões: a liberdade contratual, prevista no artigo 405º do Código Civil, abrangendo quer a possibilidade de celebrar ou não celebrar determinado contrato (liberdade de celebração), quer a possibilidade de fixação do conteúdo do contrato (liberdade de estipulação).

O princípio da liberdade contratual encontra-se confinado pelas limitações estabelecidas pela ordem jurídica, decorrentes da aplicação de outros princípios como, por exemplo, a ordem pública ou





**CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra**

a boa-fé. No essencial, é possível reconhecer três espécies de limitações: (i) a imposição de contratar; (ii) a proibição de contratar; (iii) a necessidade de obtenção de consentimento de terceiros.

A admissão, pela ordem jurídica, das chamadas cláusulas contratuais gerais (modelos contratuais pré-estabelecidos a que as pessoas se limitam a aderir sem a possibilidade de introduzir modificações) não constitui uma limitação jurídica à liberdade contratual embora se deva reconhecer que constitui uma importante limitação fática dada a dificuldade de satisfazer determinada necessidade sem a aquisição do bem ou serviço em causa.

O reclamante, numa forma inequívoca, manifestando a sua vontade, dentro das condições contratuais e legais, informou que queria fazer cessar o contrato no dia 8 de Maio.

Era esta a data determinante para que se fizesse desencadear o processo de cessação dos efeitos contratuais, com aplicação das consequências das referidas cláusulas 8.2 e 8.3, independentemente de ser ou não a data do término do período de fidelização.

Deste modo a desactivação seria efectuada até ao final do período contratual seguinte ou seja 31 de Maio.

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Assentes neste ponto e mostrando-se verificado o nexo de causalidade, importa debruçarmo-nos sobre os danos não patrimoniais referentes ao desgosto e transtorno sofridos pelo reclamante

Seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual, é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais, sem desrespeitar o artº 496º do Código Civil<sup>(1)</sup> onde se utiliza a palavra “gravidade”, temos vindo a atribuir indemnização por danos não patrimoniais, relativos aos incómodos, transtornos, angústia e desgosto, sofridos pelos reclamantes.

Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta.( <sup>2</sup>)Por outro lado estamos de uma maneira geral numa área em que a conflitualidade envolve valores de pequena monta, embora com uma incidência significativa.

Neste âmbito entendemos que os transtornos , incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis.

---

<sup>1</sup> -“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que pela sua gravidade ,mereçam a tutela do direito.”

<sup>2</sup> Joaquim Carrapiço, Arbitragem de Conflitos de Consumo,pag.11.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

O artº 12º da Lei 24/96-31/7, que surge no âmbito da defesa do consumidor, parece-nos não deixar dúvidas: *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

Tudo ponderado afigura-se-nos adequada, neste particular, uma indemnização de 150 € .

#

III- DECISÃO

#

**Julgando parcialmente procedente a presente reclamação condena-se a reclamada a pagar uma indemnização de 150,00 €..**

**Sem custas.**

**Valor: € 3.600,00**

**Notifique.**

**Coimbra, 2020-08-20**

  
**(João Carlos Pires Trindade)**

8

RECLAMAÇÃO Nº304/20

Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º 3000-172 COIMBRA

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com> Email: [geral@centrodearbitragemdecoimbra.com](mailto:geral@centrodearbitragemdecoimbra.com)

tel. 239 821 690 \* 239 821 289