



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Reclamação nº 1245/2018

## I - RELATÓRIO

██████████, residente na ██████████  
██████████, intentou a presente reclamação contra ██████████, com sede na ██████████, pedindo a “rescisão” do contrato que com ela celebrou por não possuir os serviços com as características que lhe foram apresentadas pelos colaboradores vendedores da mesma.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que dois colaboradores da Reclamada foram à sua residência propondo-lhe a celebração de um contrato, tendo-os informado que tinha um pacote com outra operadora pelo qual pagava 50,00€ mensais e que, entre outros serviços, lhe proporcionava fazer chamadas internacionais gratuitas das 21,00H às 9,00H todos os dias da semana, e durante o dia inteiro aos fins de semana e feriados.

Aqueles colaboradores disseram-lhe que teria as mesmas condições na ██████████, com internet de melhor qualidade, apenas pagaria por mês 34,71€ e teria o primeiro mês grátis, o que a levou a celebrar contrato em 27/02/2018 que, todavia, só se iniciou em 16/03/2018 por ter de esperar pelo termo do contrato em curso com a outra operadora.

Passados cerca de 15 dias após o início do contrato a Reclamante recebeu uma factura para pagamento quando o 1.º mês era grátis e as facturas seguintes apresentavam valores muito elevados, pelo que reclamou tendo então sido informada que afinal as chamadas internacionais não eram gratuitas aos fins de semana e feriados, mas apenas entre as 21,00H e as 9,00H, quando era precisamente isso o que lhe interessava por ter família em Inglaterra.

A Reclamada não apresentou contestação escrita ou oral.

O objecto do litígio traduz-se, então, na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se se verificam condições que fundamentem o fim do contrato celebrado.

Valor da reclamação: 833,04€.



O tribunal é material e territorialmente competente.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

## II-FUNDAMENTAÇÃO

### DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) A Reclamada [REDACTED] é uma empresa subsidiária da [REDACTED] que tem por objeto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas;

2) Dois colaboradores da Reclamada, [REDACTED] e [REDACTED], deslocaram-se à residência da Reclamante questionando-a sobre o pacote de telecomunicações que tinha e propondo-lhe a celebração de um contrato com a [REDACTED];

3) A Reclamante [REDACTED] deu-lhes a saber que tinha um pacote com outra operadora pelo qual pagava 50,00€ mensais por serviços de televisão, internet, telemóvel e telefone fixo com direito a fazer, sem qualquer custo, chamadas internacionais das 21h às 9h todos os dias da semana, e durante todo o dia aos fins de semana e feriados;

4) A Reclamante alertou esses colaboradores que poder fazer chamadas internacionais grátis durante todo o dia aos fins de semana e feriados era para ela muito importante e constituía condição fundamental do contrato a celebrar, porque residira em Inglaterra durante 41 anos, era casada com um cidadão inglês, tinha família nesse país, nomeadamente seis filhos e netos, e com eles fala regularmente aos fins de semana e feriados, não o fazendo durante a semana por não ser compatível com o modo de vida deles em Inglaterra e com a diferença horária;

5) Cientes disso, aqueles disseram-lhe que teria as mesmas condições na [REDACTED], também poderia fazer chamadas internacionais grátis, com internet de melhor qualidade, pagando apenas por mês 34,71€ durante dois anos, e teria ainda o primeiro mês grátis;

6) Foi essencialmente o [REDACTED] quem, quase sempre em inglês, prestou informações à Reclamante e ao marido acerca das condições oferecidas pela Reclamada pelo facto do marido não falar português;

7) Perante a informação referida em 5), a Reclamante, em 27/02/2018, celebrou na sua residência contrato com a [REDACTED] para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas com



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM**

serviços móveis, designado por [REDACTED], a prestar na sua habitação, mas que só se iniciou em 16/03/2018 por ter de esperar pelo termo do contrato em curso com a outra operadora;

8) Cerca de 15 dias depois do início do contrato, a Reclamante recebeu a 1ª factura referente a esse mês de Março para pagar 44,85€, o que a surpreendeu por estar convicta que o 1.º mês seria grátis, e enviou em 30/03/2018 um email à vendedora [REDACTED] reclamando por esse facto;

9) Depois, recebeu a factura do mês de Abril no montante de 117,62€ e enviou novo email à mesma vendedora em 6/05/2018 a reclamar desse valor por o achar excessivo e, em 9/05/2018, apresentou reclamação por escrito no livro de reclamações da Reclamada, nos termos constantes do documento de fls. 20;

10) Os montantes das referidas facturas foram pagos por débito directo;

11) Sem obter qualquer resposta às suas reclamações, a Reclamante dirigiu-se à loja da [REDACTED] onde foi esclarecida que as chamadas internacionais só eram gratuitas entre as 21h e as 9h, e não durante todo o dia aos fins de semana e feriados, residindo o preço que considerava excessivo nas chamadas que fizera fora desse horário;

12) No [REDACTED] do contrato celebrado, entre outros serviços, está incluído o serviço de Telefone com 1000 min/mês, para 50 destinos internacionais, das 21h às 9h, nos termos constantes do documento de fls. 8;

13) Aqueles colaboradores da [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED], não informaram nem explicaram à Reclamante e ao marido que as condições das chamadas gratuitas internacionais eram diferentes das que tinham na anterior operadora;

14) Se ambos tivessem sido informados disso mesmo a Reclamante não tinha celebrado o contrato;

15) Residente que foi em Inglaterra durante 41 anos, a Reclamante fala mas não lê em português, pelo que não leu e não pôde confirmar o conteúdo do contrato celebrado que assinou, confiando no que lhe foi dito pelos colaboradores da Reclamada;

16) A Reclamante não pretende manter o contrato por qualquer outro modo;

17) Os vendedores [REDACTED] e [REDACTED] eram à data, respectivamente, coordenador e vendedora da Reclamada.



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 8 a 23 (contrato celebrado, facturas dos serviços prestados, cópia da folha da reclamação), 25 a 31 (emails trocados) e 40 (cartões de identificação dos vendedores), aceites e



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM**

confirmados pelas partes quanto à sua emissão e conteúdo, tendo relativamente aos factos neles expressos Reclamante e representante da Reclamada prestado no decurso da audiência de julgamento declarações plenamente concordantes e complementares dos mesmos.

Alicerçam-se ainda nas declarações da Reclamante prestadas no decurso da audiência de julgamento, objectivas, coerentes, muito serenas, isentas e nunca controvertidas, merecedoras por tudo isso de toda a credibilidade. Assinale-se que a representante da Reclamada, com uma postura correcta e proba, alegou desconhecer, por completo, as conversações mantidas na negociação havida entre a Reclamante, o marido, e os colaboradores da Reclamada, por não ter estado presente.

### **DE DIREITO**

É inquestionável estarmos perante um contrato, sinalagmático, de prestação de serviços de comunicações electrónicas, nos termos dos arts. 1154.º do Código Civil (doravante CC) e 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10/02 (Lei das Comunicações Electrónicas)<sup>1</sup>, celebrado entre a Reclamante e a Reclamada.

Considera a lei este serviço de comunicações electrónicas como serviço público essencial, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei nº 23/96, de 26/07 - Lei dos Serviços Públicos Essenciais (cfr. art. 1.º, nº 2, al. d)), em ordem à protecção do utente desses serviços, e de arbitragem necessária sempre que a mesma seja solicitada pelo utilizador, como foi o caso presente, nos termos do disposto no nº 1 do art. 15.º da mesma Lei.

Acresce que, de acordo com o disposto no nº 3 do art. 1.º desta Lei nº 23/96, Reclamante e Reclamada são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador do serviço público, assim como o contrato em causa se mostra celebrado entre uma consumidora a quem foram prestados serviços destinados a uso não profissional e uma empresa que com carácter profissional exerce uma atividade económica (cfr. arts. 2.º, nº 1, da Lei nº 24/96, de 31/07 - Lei de Defesa do Consumidor (LCD) e 3.º, al. j) da Lei n.º 5/2004, de 10/02), pelo que constitui um contrato de prestação de serviço de consumo, como tal sujeito às regras legais de protecção do consumidor.

Igualmente importa ter em conta que o contrato celebrado se trata de um “contrato de adesão”<sup>2</sup>. O “contrato de adesão” poderá definir-se como sendo “aquele em que uma das partes, normalmente uma empresa de apreciável dimensão, formula unilateralmente as cláusulas

---

<sup>1</sup> Por serviço de comunicações electrónicas entende-se “o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)”, nos termos do art. 3.º, al. ff), da Lei n.º 5/2004.

<sup>2</sup> Para que ninguém tenha dúvidas a este respeito, a Reclamada insere mesmo no cabeçalho da folha inicial do contrato essa mesma declaração.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

negociadas e a outra parte aceita essas condições mediante a adesão ao modelo ou impresso que lhe é apresentado não sendo possível modificar o ordenamento negocial apresentado”<sup>3</sup>.

Os "contratos de adesão", como instrumentos reguladores por excelência da massificação, mereceram a atenção dos Estados com vista a procurar minorar as desigualdades provocadas por abusos de regulamentação, daí a protecção que o Direito comunitário e nacional vem concedendo neste tipo contratual à parte mais débil, o aceitante aderente. Fruto desta tendência, o Decreto Lei (DL) n.º 446/85 de 25 de Outubro surgiu entre nós como a primeira tentativa de fiscalização judicial das chamadas cláusulas contratuais gerais insertas nos contratos, por tais entendendo o art. 1.º, n.º 1 que *“as cláusulas gerais elaboradas sem prévia negociação individual que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem respectivamente a subscrever ou aceitar, regem-se pelo presente Diploma”*. Posteriormente em reforço dessa fiscalização a Directiva comunitária n.º 93/13/CEE do Conselho de 5 de Abril veio a ser transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo DL 220/95 de 31 de Agosto, alterando o DL 446/85<sup>4</sup>.

Com recurso a clausulado previamente elaborado pela Reclamada, sem anterior negociação individual, que a Reclamante se limitou a subscrever, e que constituem “cláusulas contratuais gerais”, ao caso é aplicável o DL n.º 446/85, de 25 de Outubro.

Finalmente, quanto ao modo de contratar, na residência da Reclamante, está em causa, a celebração de contrato fora de estabelecimento comercial, na acepção do artigo 3.º, alínea g), do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro<sup>5</sup>: *“o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual”*, pelo que, à partida, também releva o regime jurídico dos contratos de consumo celebrados à distância, nos termos deste DL n.º 24/2014, (com a redacção resultante das alterações introduzidas pela Lei n.º 47/2014, de 28 de Julho), que entrou em vigor a 13 de Junho de 2014, e que tem em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores (art. 2.º, n.º 1).

Deste modo, regulada em Lei especial, a presente relação contratual de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo DL n.º 23/96 de 26/07 (Serviços Públicos

---

<sup>3</sup> Cfr. Mota Pinto, Teoria Geral do Direito Civil, 4ª ed., págs. 654 e segs..

<sup>4</sup> Para maiores desenvolvimento pode ver-se Antunes Varella, Das Obrigações em geral I, 9ª ed., págs. 265 e segs..

<sup>5</sup> Este diploma transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Directiva n.º 93/13/CEE, do Conselho, e a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Directiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, e a Directiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Essenciais), Leis nº 24/96, de 31/07 (LDC) e 24/2014, de 14/02 (Contratos Celebrados à Distância), DL nº 446/85 de 25/10 e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Fazendo um curto périplo por cada um destes diplomas legais, vemos que a Lei nº 23/96 impõe ao prestador de serviço, como princípio geral, o dever de proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorrem da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger (art. 3.º).

Sobre ele recai também o dever de “*informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias*” (nº 1 do art. 4.º), assim como o ónus da prova do cumprimento destes deveres (ar. 11.º, nº 1).

Por seu turno, a Lei nº 24/96 (LDC) estabelece no art. 3.º, als. d), e) e f) que o consumidor tem direito “*à informação para o consumo*”, “*à proteção dos interesses económicos*” e “*à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos (...)*”.

No que respeita ao “Direito à informação em particular”, preceitua o n.º 1 e al. a) do artigo 8.º da referida Lei que “*o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase das 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 as características principais dos bens ou serviços (...)*”, sendo certo que “*o fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (...)*” (cf. n.º 5 do art. 8.º).

Ainda, no que se refere ao “direito à proteção dos interesses económicos”, estipula no art. 9.º que: “*o consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos*” (nº1).

Por sua vez, nos termos do artigo 4.º, nº 1 do DL nº 24/2014, relativo à informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial, 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, “*características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objecto do contrato*” (al. c)).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Esta, e outras informações devidas constantes no n.º 1, são, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, fornecidas em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, (n.º 5 do mesmo art. 4.º).

Tais informações pré-contratuais mínimas e obrigatórias “*devem 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 da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores*” (cfr. art. 5.º, n.º 1).

Mais incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação (n.º 7 do art. 4.º).

No que concerne aos contratos baseados em cláusulas contratuais gerais, são aplicáveis as disposições do artigo 5.º do DL n.º 446/85, que versa sobre o alcance das cláusulas gerais e os requisitos que devem ser observados na sua comunicação ao aderente. Assim, determina o mesmo que “1 - *As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.*

2 - *A comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência.*

3 - *O ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais*”.

Acresce consagrar o artigo 6.º o “Dever de informação”, ao estipular que “1 - *O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja esclarecimento se justifique.*

2 - *Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados*”.

Em consonância, o artigo 8.º estabelece que: “*Consideram-se excluídas dos contratos singulares: a) - As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5.º; b) - As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efectivo*”<sup>6</sup>.

Por último, o n.º 1 do artigo 227.º do CC dispõe que “*quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte*”.

---

<sup>6</sup> Cfr. a este propósito, entre muitos outros, os Acórdãos do STJ de 23/01/2007, Proc. n.º n.º 4230/06, 26/06/2007, Proc. n.º 1529/07 e de 21/10/2010, Proc. n.º 3214/06.6TVLSB.L1.S1, todos na internet no IGFEJ.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Ao impor a boa fé como regra de conduta, este preceito estabelece como pressuposto da responsabilidade pelos danos culposamente causados à outra parte, isto é, da obrigação de indemnizar, uma actuação violadora de tal regra, a qual abarca um conjunto de deveres que inclui, entre vários outros, os de informação, esclarecimento e lealdade, que visam no essencial proteger a confiança.

Na previsão desta norma incluem-se, entre outras situações, a protecção face a contratos “indesejados”, designadamente a celebração de um “*contrato não correspondente às expectativas, devido ao fornecimento pelo parceiro negocial de informações erradas ou à omissão do esclarecimento devido*”<sup>7</sup>.

Sintetizando, feito este esboço do enquadramento jurídico da questão até nós trazida, descobre-se nele a permanente preocupação do legislador na protecção do “consumidor” reflectida na constante responsabilização do fornecedor de bens ou produtor de serviços pela prestação na fase pré-contratual de informação clara, conveniente, objectiva e adequada, das condições em que o serviço é fornecido e executado, pelo respeito dos princípios da boa-fé e da lealdade.

De acordo com o mesmo espírito sobre eles faz recair o correspondente ónus da prova, a prova do cumprimento desses deveres de informação com responsabilidade pelos danos causados ao consumidor.



Aqui chegados é, então, momento de passarmos à análise da realidade recolhida com a prova produzida e evidenciada pelos factos provados, à luz daqueles princípios normativos.

Alegou a Reclamante, e provou, que deu a saber aos colaboradores da [REDACTED] que tinha um pacote com outra operadora com direito a fazer, sem qualquer custo, chamadas internacionais das 21h às 9h todos os dias da semana, e durante todo o dia aos fins de semana e feriados, assim como os alertou que poder fazer chamadas internacionais gratuitas durante todo o dia aos fins de semana e feriados era para ela muito importante, constituindo mesmo condição fundamental para celebrar contrato com a [REDACTED], pelas razões acima mencionadas. Perante tal desejo e advertência, aqueles disseram-lhe que teria as mesmas condições na [REDACTED], também poderia fazer chamadas internacionais grátis.

Mas o certo é que assim não aconteceu na plenitude do desejo manifestado pela Reclamante. Efectivamente, como consta da cláusula inserta no contrato celebrado, podia fazer chamadas internacionais gratuitas mas num horário muito mais restrito do que aquele de que a Reclamante

---

<sup>7</sup> Cfr. neste sentido Jorge Sinde Monteiro, Responsabilidade por conselhos, recomendações ou informações, pág. 355, Antunes Varela, ob. cit., págs. 274/279 e António Menezes Cordeiro, Da Boa Fé No Direito Civil, vol. I, págs. 650/651.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

beneficiava na anterior operadora e pretendia manter. Unicamente entre as 21h e as 9h, e 1000min/mês (cfr. 3, 4, 5, 11 e 12 dos factos provados).

Afastando o juízo de os colaboradores da [REDACTED] terem agido com total desrespeito pelos seus deveres de lealdade e boa fé, designadamente persuadindo a Reclamante a celebrar o contrato com condições que sabiam ela não desejar, omitindo-lhe ou dissimulando intencionalmente o período limitado de tempo e fazendo-lhe crer que continuaria num regime idêntico ao de que vinha beneficiando com a outra operadora, uma vez que não dispomos de factos decisivos que permitam essa inferência<sup>8</sup>, a conclusão a extrair só pode ser a de que não foram eles capazes de explicar de modo inteligível e conveniente à Reclamante e marido que muito embora podendo também fazer chamadas internacionais gratuitas, todavia, o período temporal era mais limitado.

Porque a Reclamante não lê em português e o marido não o fala nem entende, motivo pelo qual boa parte da negociação pré-contratual se fez em inglês, sublinhe-se que ocorria uma circunstância que reforçava, a nosso ver, o dever de os colaboradores da Reclamada, conhecedores por excelência desse facto, com particulares cuidados lhes transmitirem informação de forma acessível, objetiva, completa e inteligível, que evidenciasse os diversos aspectos contratuais em causa, nomeadamente o restrito horário das chamadas gratuitas internacionais, a principal preocupação da Reclamante e marido. Aproveita-se para recordar o teor do artigo 6.º do DL n.º 446/85 acima transcrito<sup>9</sup>.

O certo é que a [REDACTED] e o marido não obtiveram do [REDACTED] e da [REDACTED] [REDACTED] informações adequadas para ficarem sabedores de que as condições das chamadas gratuitas internacionais eram diferentes das que tinham na anterior operadora, pois se disso tivessem ficado cientes a Reclamante não tinha celebrado o contrato, que só subscreveu por não ler em português e ter confiado no que lhe foi dito pelos colaboradores da Reclamada (cfr. 13, 14 e 15 dos factos provados).

A Reclamada não só não satisfaz o seu ónus da prova antes referido, como foi a Reclamante a provar a ausência de informação clara, adequada e compreensível.

Em suma, a Reclamante celebrou um contrato que não queria, por erro sobre parte do seu conteúdo. A situação descrita tem cabimento na previsão do art. 251.º do CC.

---

<sup>8</sup> Comportamento que seria susceptível de integrar o dolo, vício da vontade a que o nosso direito atribui relevância com previsão nos arts. 253.º e 254.º do CC.

<sup>9</sup> Faltando a comunicação de modo a tornar possível o seu conhecimento, as cláusulas consideram-se excluídas do contrato, como determina o artigo 8.º als. a) e b) do DL n.º 446/85, não podendo nelas fundar-se alguma obrigação para o requerente. Exclusão que não impede, em regra, nos termos do artigo 9.º, a manutenção do contrato, não se nos afigurando que fosse caso susceptível de integrar a previsão do n.º 2 deste normativo.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Como refere Heinrich Ewald Horster, “o negócio jurídico apenas pode desempenhar as suas funções quando a vontade, que se manifesta através da declaração negocial, se formou de uma maneira esclarecida, assente em bases correctas, e livre, sem deformações provindas de influências exteriores. Se a vontade não se formou esclarecida e livremente, ela está viciada. Na sequência do vício, que fere a vontade, também a declaração negocial em que esta se manifesta fica viciada”<sup>10</sup>.

Deste modo, o erro, enquanto vício na formação da vontade, traduz-se numa “representação inexacta ou na ignorância de uma qualquer circunstância de facto ou de direito que foi determinante na decisão de efectuar o negócio”. Se estivesse esclarecido acerca dessa circunstância, se tivesse exacto conhecimento da realidade, o declarante não teria realizado qualquer negócio ou não teria realizado o negócio nos termos em que o celebrou<sup>11</sup>.

Entre as modalidades que o erro-vício pode revestir conta-se o erro sobre o objecto do negócio que pode incidir sobre o objecto mediato ( sobre a identidade ou sobre as qualidades), ou sobre o objecto imediato (erro sobre a natureza, conteúdo ou efeitos do negócio) (artigo 251.º do CC)<sup>12</sup>.

De acordo com o preceituado no artigo 251.º o erro que atinja os motivos determinantes da vontade quando se refira ao objecto do negócio torna este anulável nos termos do artigo 247.º, ou seja, desde que o declaratório conhecesse ou não devesse ignorar a essencialidade, para o declarante, do elemento sobre que incidiu o erro.

Exige, pois, a lei, como requisitos de relevância do vício:

- A essencialidade, para o declarante, do elemento sobre o erro;
- O conhecimento ou o dever de conhecer essa essencialidade pelo declaratório<sup>13</sup>.

De salientar que a lei não exige o conhecimento ou a cognoscibilidade do erro. Basta-se, como escreve Mota Pinto<sup>14</sup>, criticando a solução legal, com o conhecimento ou cognoscibilidade da essencialidade do elemento sobre que incidiu o erro, embora esse conhecimento possa não ter suscitado ao declaratório qualquer suspeita ou dúvida acerca da correspondência entre a vontade real e a declarada.

---

<sup>10</sup> In A Parte Geral do Código Civil Português, Teoria Geral do Direito Civil, 6ª reimpressão, pág. 567.

<sup>11</sup> Cfr. a este título Mota Pinto, Teoria Geral do Direito Civil, 3.ª ed., págs. 506/507, Carvalho Fernandes, Teoria Geral do Direito Civil, 2.ª ed., vol. II, págs. 123/124 e António Menezes Cordeiro, Tratado de Direito Civil Português, I, Parte Geral, Tomo I, 3ª ed., pág. 807.

<sup>12</sup> Cfr. Mota Pinto, ob. supra cit., pág. 517, Pires de Lima e Antunes Varela, Código Civil Anotado, vol. I, 4ª ed., pág. 235 e Pedro Pais de Vasconcelos, Teoria Geral do Direito Civil, 5ª ed., pág. 660.

<sup>13</sup> Cfr. os Acs. do STJ de 22/01/08, Proc. nº 07A4326, 16/06/09, Proc. nº 138/09.9YFLSB, 27/05/10, Proc. nº 237/05.6TBSRE.C1.S1 e de 15/05/12, Proc. nº 5223/05.3TBOER.L1.S1, todos disponíveis na internet na base de dados do IGFEJ.

<sup>14</sup> In ob. supra cit., pág. 497.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Por outro lado, consistindo a essencialidade em ter o erro um papel “decisivo” na determinação da vontade do declarante, de sorte que se ele conhecesse a realidade não teria querido concluir o negócio, não é necessário que o erro tenha sido a única causa da declaração, sendo suficiente que tenha contratado também por causa do erro, desde que, sem ele, não o tivesse feito. Como salienta ainda Mota Pinto, “*só é relevante o erro essencial, isto é, aquele que levou o errante a concluir o negócio em si mesmo e não apenas nos termos em que foi concluído. O erro foi causa (é indiferente tratar-se de uma situação de causalidade única ou de concausalidade) da celebração do negócio e não apenas dos seus termos. O erro é essencial se, sem ele, se não celebraria qualquer negócio...*”<sup>15</sup>.

Na apreciação daquele artigo no seu confronto com a matéria de facto provada não podem ignorar-se as circunstâncias específicas do negócio. Como se tem dito e repetido, ficou efectivamente provado que a Reclamante aceitou celebrar o contrato em causa convicta que o mesmo lhe concedia o direito de fazer chamadas internacionais gratuitas durante todo o dia aos fins de semana e feriados, quando afinal só eram gratuitas entre as 21h e as 9h, sendo, por isso, essencial o erro em que incorreu. A Reclamante fez prova de que efectivamente não teria celebrado o contrato acaso soubesse dessa limitação horária.

É indubitável a essencialidade do elemento sobre que recaiu o erro, que os vendedores da Reclamada [REDACTED] conheciam perfeitamente (4 dos factos provados), assim como uma falsa representação do âmbito em si do objecto negocial por parte da Reclamante. Está-se perante um erro que recai sobre o objecto imediato, sobre o conteúdo e efeitos do negócio, um erro essencial com discrepância entre a vontade conjectural e a vontade negocial.

Certo que a Reclamante, após a sua assinatura no documento referente ao contrato, no espaço para preenchimento de data e de assinatura do cliente, antecedido pelo texto pré-impresso que fazia menção de o assinante haver tomado conhecimento e concordar com as condições particulares, gerais e específicas de prestações de serviços de comunicações electrónicas da [REDACTED] que fazem parte integrante do contrato, bem como dos detalhes dos produtos e serviços acima apresentados. Só que, como já vimos, tal não aconteceu na realidade. A Reclamante, pela razão já referida, não leu e não pôde confirmar o conteúdo do contrato celebrado que assinou, confiando no que lhe foi dito pelos vendedores da Reclamada (15 dos factos provados), nem foi alertada ou informada pelos colaboradores da Reclamada de que ali constava um horário diferente e mais limitado do que aquele que pretendia para as chamadas internacionais gratuitas, pelo que não se

---

<sup>15</sup> In ob. antes cit., pág. 509.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM**

pode considerar que tivesse conhecimento e consciência de estar a assinar uma tal declaração de aceitação daquela cláusula, ou de que tal constituísse um consentimento expreso que, por si só, significasse a sua vinculação ao contrato.

Os factos provados são concludentes quanto à essencialidade para a Reclamante do “elemento sobre que incidiu o erro”. Nesta conformidade, ao contrato em análise, de prestação de serviços de comunicações electrónicas, são aplicáveis as disposições dos artigos 251.º e 247.º do CC, o mesmo é dizer que é anulável.

Acresce que, nos termos do n.º 1 do artigo 800.º do CC, o devedor responde pela conduta dos seus representantes legais e auxiliares no cumprimento da obrigação, como se se tratasse de acto por si praticado.

Concluindo, face ao anteriormente descrito tem de proceder a pretensão da Reclamante, devendo declarar-se a anulação do contrato celebrado, na sua totalidade face à manifestação de vontade da Reclamante constante do n.º 16 dos factos provados, e porque é incontestável que a Reclamante nunca o teria celebrado sem a cláusula viciada (cfr. art. 292.º do CC).

### **III-DECISÃO**

Por todo o exposto, julga-se procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, declara-se a anulação do contrato que com a [REDACTED] celebrou em 27/02/2018.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 29/11/18

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)