

Processo: 8503/2007-8
Relator: ILÍDIO SACARRÃO MARTINS
Descritores: TELECOMUNICAÇÕES
CONSUMIDOR
AUDIO-TEXTO
VALOR ACRESCENTADO
FACTURAÇÃO DETALHADA
TELEFONE

Nº do Documento: RL
Data do Acórdão: 15-11-2007
Votação: UNANIMIDADE
Texto Integral: S
Meio Processual: APELAÇÃO
Decisão: NEGADO PROVIMENTO
Sumário:

I- É inexigível o pagamento de serviços de valor acrescentado ou de audio-texto ou especiais que impliquem aumento do custo de chamada quando o cliente não declarou expressamente querer aceder aos mesmos.
II- Acedendo o cliente a tais serviços a partir do seu serviço de telefone fixo, mediante o acesso livre a números de telefone, iniciados, designadamente, com a numeração 707, que correspondem a serviços especiais com custo de chamada acrescido, sem que da parte do cliente haja declaração expressa no sentido de que pretende aceder a tais serviços especiais com custo acrescido, a inexigibilidade de pagamento continua a manter-se.

(SC)

Decisão Texto Integral: *Acordam no Tribunal da Relação de Lisboa*

I - RELATÓRIO

PT Comunicações, S.A., intentou acção sumária contra Maria ---, pedindo a condenação desta no pagamento da quantia de € 8.000,98, acrescida de juros de mora vencidos no montante de € 263,07 e vincendos, até efectivo e integral pagamento.
Em resumo, alegou que, em 19.08.2000, contratou com a ré a prestação de serviço de telecomunicações, mediante a instalação de um posto fixo, sujeito ao Regulamento de Exploração do Serviço Fixo de Telefone, tendo a autora prestado os serviços solicitados pela ré, sem que esta lhe tenha pago os correspondentes preços, referentes às mensalidades de assinatura, unidades de contagem e serviços complementares constantes das facturas juntas aos autos, no valor global de € 8.000,98.

Contestou a ré, alegando, em síntese, que mediante anúncio no jornal contactou uma astróloga que lhe prometeu vender um imóvel em 8 dias, desde que mantivesse o seu telefone ligado para certos números que lhe foram indicados seguidos do nº 1212 que, segundo indicação da mesma, determinariam que as chamadas fossem gratuitas.

No contrato celebrado com a A. o serviço de acesso a chamadas de valor acrescentado estava inacessível, pelo que foi surpreendida com as facturas que a A. lhe apresentou, tendo apresentado reclamações junto da A., da operadora dos números para os quais ligou, a Jazztel e junto da Anacom e entende não ser responsável pelo pagamento do valor peticionado.

Foi proferida sentença que julgou a acção totalmente improcedente e absolveu a ré do pedido.

Não se conformando com a dita sentença, dela recorreu a autora, tendo formulado as seguintes **CONCLUSÕES**:

- 1ª - A Ré confessou que fez diversas chamadas telefónicas, para os números 707301040, 707301050, 707301060 e 707300999, as quais não liquidou.
- 2ª - Bem pelo contrário, manifestou que em nada deve ser responsável pelo seu pagamento, afirmando que sempre esteve de boa fé e que adoptou determinado comportamento pelo facto de pensar que os serviços de valor acrescentado estavam barrados!
- 3ª - Ora, tal conduta (de não pagar as facturas por pensar que os valores eram provenientes de serviços de valor acrescentado!), nos termos do contrato efectivamente acordado entre ambas as partes, implica uma grave violação contratual!
- 4ª - Importa informar que os números marcados supra identificados, são considerados números únicos, pertencentes à rede inteligente, cujo custo é suportado pelo utilizador, em nada tendo a haver com o serviço de valor acrescentado!
- 5ª - Efectivamente, os serviços acomodados nas gamas de numeração "707", "703" e "809"

caracterizam-se por permitirem o acesso, sempre da mesma forma e com o mesmo preço, de qualquer ponto do país, a um determinado número.

6ª - O preço das chamadas para estas gamas de numeração é definido pelo prestador detentor do número e não pelo prestador em cuja rede a chamada é originada.

7ª - Os prestadores de serviços em cuja rede a chamada é originada, poderão ser alheios à fixação do preço da chamada, cabendo-lhes entregar as receitas cobradas ao prestador detentor do número a quem apenas cobra um preço de origemação, acrescido de remuneração pela facturação e cobrança).

8ª - In casu, importa distinguir o papel da Jazztel Portuga! - Serviços de Telecomunicações, SA operadora a quem foi atribuída, pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), a numeração 707301040, 707301050, 707301060 e 707300999, da PT Comunicações, SA, ora apelante, prestadora de serviço de telefone fixo, cuja a rede foi utilizada para realizar as chamadas ora em discussão.

9ª - Portanto, sendo as chamadas efectuadas pela R. para os números de gama única "707", será a entidade prestadora da rede telefónica, no caso *sub judice* a ora apelante a emitir a devida facturação e a ter legitimidade para reclamar o seu crédito perante o cliente/utilizador, no caso em concreto, a ré!

10ª - Conforme matéria de facto que se encontra provada, a ré confiou, sem qualquer garantia, nas afirmações de uma alegada "astróloga", a qual, inclusive lhe indicou que marcasse, posteriormente aos números fornecidos, o nº 1212, para que as chamadas fossem totalmente gratuitas!

11ª - Ora, tendo a R. manifestado inequivocamente a sua intenção de não cumprimento contratual, ao recusar-se a liquidar as duas facturas emitidas e enviadas pela A, em Setembro e Outubro de 2003; não tendo igualmente obtido previamente informações fidedignas acerca da utilização dos números "707" que uma terceira pessoa indicara num anúncio de origem duvidosa publicado no Jornal da Manhã; não é possível retirar-se qualquer outra conclusão de toda essa conduta que não a de se dar por verificada uma situação de incumprimento contratual (consubstanciada em diversas acções que, só por si, a implicavam...),

12ª - Não obstante as várias insistências extrajudiciais da autora para proceder ao seu pagamento (ou, no mínimo, para proceder à apresentação de um esquema de pagamento faseado), a ré não pagou as referidas facturas, nem na sua data de vencimento, nem sequer posteriormente e muito menos apresentou qualquer plano de pagamento.

13ª - Pelo exposto, e não tendo efectuado o pagamento da quantia em dívida, a R. constituiu-se, portanto, em mora nos termos do artigo 805º nº 2, alínea a) e 806º, ambos do Código Civil, tendo a ora A. direito a uma indemnização correspondente aos juros vencidos, calculados desde as datas de vencimento das referidas facturas, sobre os respectivos montantes, até integral e efectivo pagamento, nos termos do preceituado no art.º 798º do Código do Processo Civil.

14ª - Pelo exposto, e com base no contrato de prestação de serviço telefónico, sujeito ao Regulamento do Serviço Telefónico Público, a "Portugal Telecom, S.A", ora apelante, tem legitimidade para se apresentar como titular do direito à facturação e cobrança de quantias referentes a comunicações de serviços especiais sendo inclusive o único meio para cobrar o serviço que possa ser utilizado!

15ª - Entende a ora recorrente, porém, que se encontram totalmente reunidos todos os pressupostos constitutivos da situação de incumprimento definitivo imputável à ré, motivo pelo qual, o tribunal a quo ao decidir nos termos em que o fez, fez uma incorrecta interpretação dos factos expostos e provados em sede de acção, não devendo ter sido negado provimento ao legítimo pedido efectuado pela A.

16ª - Conclui-se, desta forma, que está provada toda a matéria de facto alegada pela A, na sua petição inicial, e como resultado dessa prova, e simultânea confissão da ré (de acordo com o disposto no art. 567º nº 2 do C.P.C.),deverá a acção ser julgada totalmente procedente, revogando-se a sentença recorrida e sendo a ré condenada no pedido.

Não houve contra-alegações.

Colhidos os vistos legais, cumpre decidir.

II - FUNDAMENTAÇÃO

A- Fundamentação de facto

A primeira instância considerou assente a seguinte matéria de facto:

1ª - A R. contratou com a A., em 19/08/2000, a prestação de Serviços de Telecomunicações através da instalação do posto 24[...], mediante o pagamento mensal dos preços fixados em convenção em vigor – (A).

2º - A A. remeteu à R. a factura nº A215255766, de 8 de Setembro de 2003, no montante de € 4.478,01, com o limite de pagamento a 23 de Setembro de 2003, sendo € 3.754,706 de comunicações efectuadas para “serviços especiais – outros operadores” - (B), com rectificação do nº da factura resultante de lapso de escrita manifesto).

3º - A A. remeteu à R. a factura n.º A218508269, de 8 de Outubro de 2003, no montante de

€ 3.547,20, com o limite de pagamento a 27 de Outubro de 2003, sendo € 2.976,450 de comunicações efectuadas para “serviços especiais – outros operadores” - (C).
4º - A A. remeteu à R. a factura n.º A221797427, de 10 de Novembro de 2003, no montante de € 7,16, com o limite de pagamento a 25 de Novembro de 2003 - (D).
5º - A A. remeteu à R. a nota de crédito, no montante de € 16,18, com data de 17 de Novembro de 2003 - (E).
6º - A A. remeteu à R. a nota de crédito, no montante de € 8,05, com data de 16 de Dezembro de 2003 - (F).
7º - A R. não pagou as facturas referidas em 2., 3. e 4 - (G).
8º - Entre o dia 28 de Agosto a 2 de Setembro de 2003, a R. efectuou 13 chamadas para o n.º 707301040 – “serviços especiais – outros operadores” - (H).
9º - Consta do contrato referido em 1. que a R. não pretendeu ter acesso aos serviços de valor acrescentado “Informativo/Utilitário” e “Recreativo/Comercial” - (I).
10º - A R., entre 3 e 10 de Setembro de 2002, efectuou chamadas para os n.ºs 707301040, 707301050, 707301060 e 707301070 - “serviços especiais – outros operadores” - (J)
11º - As chamadas referidas nos factos 8. e 10 foram efectuadas para uma “astróloga” que se comprometia a vender um imóvel da Autora em 8 dias - (1º).
12º - Tal contacto resultou de um anúncio no “Correio da Manhã.” - (2º).
13º - A R. foi informada pela dita astróloga que, para concretizar a dita venda, teria que manter o telefone ligado para os números de telefone referidos em 10., seguidos do n.º 1212 - (3º).
14º - A R. foi informada pela mesma pessoa que a marcação do n.º 1212 tornaria a marcação gratuita - (4º).
15º - A R. fez as chamadas referidas em 2., 3., 8. e 10 convicta que as mesmas eram gratuitas - (5º).
16º - Na factura referida em 2., o valor facturado sem IVA de assinatura mensal e comunicações não respeitantes a “serviços especiais - outros operadores”, depois de efectuados os descontos de reformado, foi de € 8,325 - (art.º 659º, n.º 3 do Código de Processo Civil, acordo das partes e documento de fls. 12).
17º - Na factura referida em 3., o valor facturado sem IVA de assinatura mensal e comunicações não respeitantes a “serviços especiais - outros operadores”, depois de efectuados os descontos de reformado, foi de € 6,02 - (art.º 659º, n.º 3 do Código de Processo Civil, acordo das partes e documento de fls. 17 e 18).

B- Fundamentação de direito

Resulta dos factos provados que autora e a ré celebraram em 19.08.2000 um contrato de prestação de serviços de telecomunicações regido pelo Dec-Lei n.º 474/99, de 8 de Novembro (novo Regulamento de Exploração do Serviço Fixo de Telefone), que entrou em vigor no dia 01.01.2000.

Neste diploma prescreveu-se, além do mais:

- A obrigatoriedade dos prestadores de serviço fixo de telefone em assegurar a oferta do serviço de forma regular e contínua e o direito dos assinantes ao acesso aos serviços de audio-texto que tivessem como suporte o serviço de telefone fixo (art.º 4º-1-d) e 10º-1);
- A obrigatoriedade de o contrato de prestação do serviço de telefone fixo continuar a ser objecto de contrato escrito entre o prestador e o assinante à data de satisfação do pedido de utilização do serviço (art.º 17º, n.º1);
- A obrigatoriedade de nos contratos constar a manifestação expressa da vontade do assinante sobre o acesso, ou não, aos serviços de telecomunicações de audio-texto de modo selectivo (art.º 17º-3-d));
- A nulidade dos contratos que não contivessem, além do mais, a manifestação expressa da vontade do assinante sobre o acesso, ou não, a esses serviços (art.º 17º-3-d) e 18º);
- Que a utilização do serviço de telefone fixo por terceiros, com ou sem autorização do assinante, passou, porém, apenas a presumir-se efectuada por este último para todos os efeitos contratuais e legais (art.º 28º-3).

Entretanto, a Lei n.º 95/2001, de 20.08, que veio dar nova redacção ao mencionado art.º 4º-1-d) do DL 474/99, fazendo depender o acesso aos serviços de audio-texto por parte dos assinantes do serviço de telefone fixo, de “requerimento expresso efectuado nesse sentido, nos termos do disposto no art.º 10º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio”.

A questão, no caso *sub judice*, respeita aos montantes peticionados pela autora respeitantes aos serviços de valor acrescentado (ou de audio-texto) - serviços estes que só recentemente deixaram de andar associados, sem necessidade de pedido expresso e sem quaisquer cautelas ao serviço fixo de telefone.

Sobre estes S.V.A., regeram a Lei n.º 88/99, de 11.09, o DL n.º 329/90, de 23.10 - este

regulamentado pela Portaria n° 428/91, de 22.05 - , a Portaria n° 160/94, de 22/03 (que aprovou o novo Regulamento de Exploração dos Serviços de Telecomunicações de Valor Acrescentado), o DL n° 177/99, de 21.05 e a Lei n° 95/2001, de 20.08.

A Portaria 160/94, de 22 de Março que aprovou o novo Regulamento de Exploração dos Serviços de Telecomunicações de Valor Acrescentado, substituindo o anterior, aprovado pela Portaria 428/91, de 24 de Maio, definiu no seu artigo 2° os serviços de valor acrescentado como sendo “ os que, tendo como único suporte os serviços fundamentais ou complementares, não exigem infra-estruturas próprias e são diferenciáveis em relação aos próprios serviços que lhes servem de suporte”.

E, no n° 1 do artigo 11° da mesma portaria, preceitua-se que “ a pedido dos respectivos clientes, os operadores dos serviços de suporte podem impedir o acesso a serviços de valor acrescentado, genérica ou selectivamente, de acordo com as possibilidades técnicas existentes”.

Deste modo, quando a autora e a ré celebraram o contrato de prestação de serviço telefónico público em causa, já a lei previa que as operadoras dos serviços de suporte, a requerimento dos clientes, podiam barrar o acesso relativo ou absoluto aos serviços de valor acrescentado.

O Decreto-Lei n° 177/99, de 21 de Maio veio regular de novo o acesso à actividade de prestação de serviços de audio-texto e o respectivo exercício. No seu artigo 10° estabeleceu-se que “ a pedido dos respectivos clientes, os prestadores de serviços de suporte devem barrar, sem quaisquer encargos, o acesso a serviços de audio-texto, genérica ou selectivamente, de acordo com as possibilidades técnicas existentes”.

Aquele artigo 10°, após a alteração da Lei n° 95/2001, passou a dispor o seguinte: “1. os prestadores de serviço de suporte devem garantir, como regra, o barramento, sem quaisquer encargos, o acesso a serviços de audio-texto, que só poderá ser activado, genérica ou selectivamente, após requerimento expresso efectuado nesse sentido pelos respectivos clientes.

Com o DL n° 240/97, de 18.09, estabeleceu-se a necessidade de manifestação expressa da vontade do assinante sobre o acesso ou não aos serviços de telecomunicações de valor acrescentado, de modo selectivo (cit. art.º 16º-3-d).

Parece inquestionável que o contrato de prestação de serviços *sub judice* passou a ficar sujeito à obrigatoriedade de manifestação expressa da vontade do apelante sobre se queria ou não aceder a esses serviços de telecomunicações de valor acrescentado ou de audio-texto, de modo selectivo.

Para tal efeito, impunha-se que a autora/apelante informasse a ré /apelada das condições em que contratava, no que aos ditos serviços respeitava, designadamente, informando-o dos custos respectivos (cf. Lei n° 23/96, de 26.07, *ut arts.* 3° e 4°-1).

Ou seja, era obrigação da autora comunicar expressamente à ré de que deveria dizer, de forma clara, se queria ou não aceder aos ditos serviços de valor acrescentado ou audio-texto.

Não vem alegado e muito menos provado que tal comunicação tivesse sido feita, o que não pode deixar de ter outra consequência que não seja a de que o contrato celebrado entre autora e réu não inclui os serviços de valor acrescentado ou de audio-texto.

E não os incluindo, é patente que não pode a autora/apelante exigir os respectivos custos. Além disso, provou-se que consta do contrato escrito que a ré não pretendeu ter acesso aos serviços de valor acrescentado “informativo/utilitário” e “recreativo/comercial”, conforme consta do documento de fls. 6^[1].

Esta solução é imposta pelos normativos legais atinentes à defesa do consumidor, designadamente pela Lei n° 24/96, de 31.07, que define no art.º 2º n° 1 a noção de consumidor, como sendo “ 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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

E nos artigos 7º a 9º dispõe sobre os direitos do consumidor à protecção dos seus interesse económicos e à informação em geral e em particular - o que está, aliás, em conformidade com o que a própria Constituição dispõe no art.º 60º - , prescrevendo-se, mesmo, no art.º 9º n°4, que o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado.

E o n° 1 deste normativo prescreve que “ o consumidor tem direito à protecção 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”.

A autora estava vinculada a proceder de boa fé em conformidade com os ditames da natureza do serviço de telecomunicações de valor acrescentado ou audio-texto e o interesse da ré e a informá-la das condições envolventes da sua prestação, atento o respectivo custo, atento os montantes consideravelmente elevados deste (artigos 3º e 4º nº 1 da lei nº 23/96, de 26 de Julho).

A autora sabia ainda que a ré não estava obrigada ao pagamento dos respectivos serviços, uma vez que lhos não tinha solicitado (artigo 9º nº 4 da lei nº 24/96, de 31 de Julho).

Sabia ainda que do contrato escrito constava que a ré não pretendeu ter acesso aos serviços de valor acrescentado “informativo/utilitário” e “recreativo/comercial. Em face disso, e perante o avolumar deste tipo de chamadas, impunha-se à autora solicitar à ré se pretendia ou não o acesso ao serviço de valor acrescentado, apesar da declaração de vontade da ré em sentido contrário aquando da assinatura do contrato.

Mesmo por uma questão de boa fé contratual impunha-se o esclarecimento da autora, a qual não devia deixar passivamente que os ditos serviços fossem efectuados para de seguida vir exigir da ré, - pessoa reforma, de parcos recursos económicos e pouco coraçada, e que teve contas de telefone mensais que raramente ultrapassaram os cinco euros - o pagamento de quantias exorbitantes e que de todo extravasam das possibilidades económicas da assinante do telefone.

Não se deve esquecer que a boa fé está presente tanto na preparação como na formação do contrato (art.º 227º do C. Civil), como, também, no cumprimento das obrigações e no exercício do direito correspondente (art.º 762º do mesmo Código).

Em suma, estando apenas provado que a ré celebrou um contrato com a autora e não resultando provado que a ré alguma vez tenha declarado expressamente que a autora lhe facilitasse o acesso aos SVA ou de audio-texto, sendo que essa prova incumbia à autora, constando mesmo do contrato escrito que a ré declarou não pretender ter acesso aos serviços de valor acrescentado, é evidente que não pode esta peticionar da ré o pagamento das quantias ou custos resultantes da utilização de tais serviços.

Por outro lado, não foi sequer alegado e provado que a ré tivesse sabido que o telefone de que dispunha lhe permitia aceder aos serviços de valor acrescentado e respectivas condições.

E não há nos autos elementos que permitam afirmar tal conhecimento da ré.

Por isso não pode ser a ré responsabilizada pelos custos das chamadas emergentes de tais serviços de valor acrescentado ou de audio-texto. Assim sendo, é evidente que o contrato celebrado entre autora e ré tão-somente se destina à obtenção da prestação do serviço fixo telefónico público e não outro.

Improcede, pois, o recurso, mantendo-se a sentença recorrida.

III - DECISÃO

Perante o exposto, julga-se improcedente a apelação, confirmando-se a douta sentença recorrida.

Custas pela apelante.

Lisboa, 15 de Novembro de 2007

Ilídio Sacarrão Martins

Teresa Prazeres Pais

Carla Mendes

[1] Neste sentido, v.g., os Acs. R.L de 27.09.2001, in CJ IV/2001.98, de 12.12.2002, in CJ V/2002. 102 e Acs. STJ de 09.04.2002 e de 06.07.2002, in CJ STJ, II/2002.11 e www.dgsi.pt.
