



RAQUEL ANDREATTA LEMOS

**CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS NOS CONTRATOS DE
TELECOMUNICAÇÕES**

Dissertação com vista à obtenção do grau de
Mestre em Direito na especialidade de
Ciências Jurídicas Empresariais.

Orientador: Doutor Jorge Morais Carvalho, Professor na Faculdade de Direito da
Universidade Nova de Lisboa

Lisboa, setembro de 2016

CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS NOS CONTRATOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Raquel Andreatta Lemos

Setembro
2016

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE ANTI - PLÁGIO

Declaro por minha honra que o trabalho que apresento é original e que todas as minhas citações estão corretamente identificadas. Tenho consciência de que a utilização de elementos alheios não identificados constitui uma grave falta ética e disciplinar.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a minha mãe, pessoa fundamental na minha vida, meu maior exemplo de mulher guerreira, por todo o apoio que sempre me deu durante a conquista dos meus objetivos, abdicando de seus próprios sonhos para que eu pudesse realizar os meus; e a toda a minha família.

Ao meu orientador, Professor Doutor Jorge Morais Carvalho, por ter aceitado fazer parte desta jornada, com uma orientação dedicada que me conduziu e abriu as portas de um novo mundo de conhecimento e crescimento, e por ser uma referência para mim de jurista e professor. Também à Universidade Nova de Lisboa, na pessoa de seus professores e funcionários, por proporcionarem um ótimo ambiente de ensino e investigação.

Meu sincero agradecimento a todos os amigos que fizeram parte desta fase da minha vida, em especial a Natália Fachini, pela companhia nos momentos de estudo e investigação, bem como pelas intermináveis discussões jurídicas que engrandeceram a presente dissertação.

Um último agradecimento a Lavínia Maria de Oliveira Vicente, por toda a atenção e disponibilidade.

MODO DE CITAR E OUTRAS CONVENÇÕES

No texto, as obras são citadas em nota de rodapé, por referência ao nome completo do autor, título, ano da edição consultada e página.

A jurisprudência é citada pelo tribunal, data do acórdão e nome do relator(a) ao longo do texto. Na lista final cita-se o número do processo e faz-se uma divisão por tribunal e uma ordenação por data.

Na bibliografia final, as obras são elencadas por ordem alfabética do último apelido do autor, respeitando-se nos casos em que há mais autores a ordem pela qual aparecem na obra.

Esta dissertação se encontra redigida de acordo com as regras do novo acordo ortográfico.

LISTA DE ABREVIATURAS

Ac. – acórdão

Al. – alínea

Art. – artigo

Cfr. – confira

Inc. – inciso

Ss. – seguintes

V.g. – *Verbi gratia*

LISTA DE SIGLAS

CC – Código Civil

CCB – Código Civil Brasileiro

CDCB – Código de Defesa do Consumidor Brasileiro

CE – Comunidade Europeia

CEE – Comunidade Económica Europeia

DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

LCCG – Lei Cláusulas Contratuais Gerais

LCE – Lei das Comunicações Eletrónicas

LDC – Lei de Defesa do Consumidor

PIN - *Personal Identification Number*

STJ – Supremo Tribunal de Justiça

TRC – Tribunal da Relação de Coimbra

TRG – Tribunal da Relação de Guimarães

TRL – Tribunal da Relação de Lisboa

TRP – Tribunal da Relação do Porto

DECLARAÇÃO DO NÚMERO DE CARACTERES

Declaro que o corpo da dissertação tem um total de 174.847 caracteres, incluindo notas e espaços.

RESUMO

A presente dissertação tem como objeto a análise das cláusulas que integram os contratos de telecomunicações à luz do Decreto-lei nº 446/85, que tem como principal objetivo a proteção do aderente nos contratos de conteúdo pré-formulados, sem negociação, de três maneiras: controle de inclusão, controle de conteúdo e controle processual.

Em um primeiro momento, abordar-se-ão os aspectos gerais mais relevantes das cláusulas contratuais gerais, como a diferença de terminologia com relação aos contratos de adesão, os atos de transposição da Diretiva nº 93/13/CCE que resultou em uma ampliação do âmbito de aplicação do diploma português das Cláusulas Contratuais Gerais, bem como a relação da lei com o princípio da liberdade contratual.

Em seguida, tratar-se-á da questão que envolve o controle de inclusão nos contratos de telecomunicações, no tocante às exigências de conexão, comunicação e informação, que necessitam ser ultrapassadas para que uma cláusula contratual geral não seja considerada inexistente, produzindo seus efeitos.

Por último, será realizada uma abordagem relacionada com o controle de conteúdo dos contratos de telecomunicações, considerando, também, as regras específicas da Lei das Comunicações Eletrônicas na sua versão mais atualizada. Nessa esteira, tratar-se-á do conceito da boa-fé, princípio geral do Decreto-lei nº 446/85, bem como de aspectos das listas negras e cinzentas, que são consideradas abusivas, mas, ainda assim, aparecem nos contratos em análise, o que demonstrará, pela conclusão final, as inúmeras irregularidades que ainda estão presentes nos contratos de telecomunicações.

ABSTRACT

This work has as object the analysis of clauses that integrate telecommunications contracts in the light of Decree-Law n° 446/85, which has as main objective the protection of the stick in the pre-made content contracts without negotiation, three ways: control of inclusion, content control and process control.

At first, will address the most relevant general aspects of general contract terms, as the difference in terminology with respect to membership contracts, the implementation of acts of Directive 93/13/ECC which resulted in an extension of scope of the Portuguese diploma General contractual Clauses, and the relationship of the law with the principle of contractual freedom.

Then will treat the issue involving the inclusion control in telecommunications contracts, concerning the connection requirements, communication and information that need to be overcome so that a general contract term is not considered void, producing its effects.

Finally, a related approach with content control of telecommunications contracts will be carried out, considering also the specific rules of the Electronic Communications Act in its latest version. On this track, treat yourself will the concept of good faith, a general principle of Decree-Law n° 446/85, as well as aspects of black and gray lists, which are considered unfair, but still appear in contracts analysis, which will demonstrate, the final conclusion, the numerous irregularities that are still present in the telecommunications contracts.

1. INTRODUÇÃO

A presente dissertação tem como principal objetivo analisar e discutir as principais cláusulas contratuais gerais que integram os contratos de telecomunicações.

O setor das telecomunicações é considerado, atualmente, como um dos mais fortes ramos do consumo contemporâneo. O crescimento da indústria tecnológica e a constante necessidade de comunicação são cada vez mais evidentes e com isso cresce, consideravelmente, também, a busca aos serviços oferecidos pelas empresas de telecomunicações.

Porém, o setor das telecomunicações foi o que recebeu mais denúncias no ano de 2014.¹ Como influência significativa do tipo contratual que regula as relações entre os consumidores e as empresas de telecomunicações, podem-se citar os contratos de adesão, formados por cláusulas contratuais gerais, que dão ao predisponente vantagem na estipulação do conteúdo contratual, por ser recheado de cláusulas abusivas, colocando o aderente em situação prejudicial que fere, a todo o momento, o princípio base do Direito: a boa-fé. E mais, os serviços oferecidos por tais empresas ainda são de necessidade geral e constante², portanto, essenciais.

Os contratos de adesão surgiram em um contexto de amplitude da sociedade moderna, que viu necessidade na padronização contratual. De um lado, traz benefícios aos consumidores, ao possibilitar um maior dinamismo jurídico, rapidez e acessibilidade dos serviços a eles oferecidos. No entanto, por outro lado, colocou o aderente em situação de fragilidade diante de um conteúdo negocial rígido e predisposto pela parte econômica e socialmente mais forte, cabendo ao destinatário aderir ou abster-se.³

¹ A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) registou um aumento de quase 10% nos contatos feitos por consumidores portugueses, e em comparação com os anos anteriores, o setor que mais recebeu queixas foi o das telecomunicações (Informação disponível em: <<http://observador.pt/2015/03/13/os-portugueses-reclamaram-2014/>>).

² O art. 1º da Lei nº 23/96 estabelece quais são os serviços públicos essenciais, entre eles, a al. 'd' refere-se aos serviços de comunicações eletrônicas.

³ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, 2005, p. 125, aduz que: “O princípio da livre composição do conteúdo contratual assentava no paradigma da negociação

A massificação dos produtos e necessidades, somada às técnicas de publicidade e ao monopólio dos serviços de telecomunicações, restringe a liberdade de escolha do aderente. Essa ausência de liberdade ainda é maior ao se tratar de cláusulas contratuais gerais diante do desaparecimento do diálogo contratual que dá lugar a um compêndio de cláusulas pré-elaboradas pelas empresas.⁴

Tendo em vista que o conteúdo dos contratos de telecomunicações é formado por cláusulas contratuais gerais, o presente trabalho terá como objetivo analisar as principais cláusulas que normalmente são inseridas nestes contratos, à luz do regime português de cláusulas contratuais gerais (DL⁵ n° 446/85, de 25 de outubro⁶), que tem como principal objetivo a proteção do aderente nos contratos pré-formulados. Fá-lo de três maneiras: consagração do dever de comunicação e informação por meio do controle de inserção; controle do conteúdo das cláusulas; e, no campo processual, a proibição da utilização futura de certas cláusulas contratuais gerais, através da ação inibitória.

Essas empresas de telecomunicações englobam, na maior parte das vezes, os serviços de telefonia móvel e fixa, internet e televisão, que são serviços de comunicações eletrônicas, bem como serviços públicos essenciais e, por isso, não haveria como deixar de lado a análise, restritiva ao necessário, das cláusulas no tocante à Lei n° 5/2004, de 10 de fevereiro, denominada Lei das Comunicações Eletrônicas (LCE) e à Lei n° 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais)

efectiva e individual de todo o conteúdo. Este paradigma, que nunca passou de um modelo ideal e abstrato, tornou-se insustentável com as novas modalidades de comercialização introduzidas e progressivamente utilizadas a partir dos fins do século XIX. Passou desde então a ser evidente que, na maior parte dos contratos, a negociação se circunscrevia para uma das partes à alternativa entre aderir ou não aderir às cláusulas predispostas pela outra e, quase sempre, preparadas para aplicação numa multiplicidade de contratos”.

⁴ O preâmbulo do DL n° 446/85 consagra que: “A existência de monopólios, oligopólios, e outras formas de concertação entre as empresas, aliados à mera impossibilidade, por parte dos destinatários, de um conhecimento rigoroso de todas as implicações dos textos a que adiram, ou as hipóteses alternativas que tal adesão comporte, tornam viáveis situações abusivas e inconvenientes. O problema da correcção das cláusulas contratuais gerais adquiriu, pois, uma flagrante premência.”

⁵ Decreto-lei.

⁶ Alterado pelos DL n° 220/95, de 31 de agosto (retificado pela Declaração n° 114-B/95, de 31 de agosto), DL n° 249/99, de 7 de julho e DL n° 323/2001, de 17 de dezembro.

Para compreender melhor a temática das cláusulas contratuais gerais nos contratos de telecomunicações, o primeiro capítulo será destinado à análise do regime das cláusulas contratuais gerais no ordenamento jurídico português, com atenção à Diretiva Europeia nº 93/13/CEE⁷ do Conselho, de 5 de abril, e os atos de sua transposição. Ainda neste capítulo, abordar-se-á a questão do princípio da Liberdade Contratual que sofre dupla limitação nos contratos de adesão; primeiro por parte da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais (LCCG) com o objetivo de evitar a abusividade nas estipulações contratuais, tendo em vista serem elas unilateralmente elaboradas pela parte mais forte – segundo ponto de limitação da liberdade contratual.

Os dois capítulos seguintes terão como objetivo o estudo das principais cláusulas contratuais gerais inseridas nos contratos de telecomunicações à luz dos controles estabelecidos pelo DL nº 446/85, bem como do comportamento jurisprudencial e da opinião doutrinária expressa nas mais diferentes produções científicas sobre as cláusulas contratuais gerais e os contratos de adesão.

Por fim, na conclusão, procurar-se-á apontar os principais problemas que envolvem cada uma das cláusulas contratuais gerais objeto de análise e estudo, na tentativa de encontrar soluções justas e pautadas na lei.

⁷ Comunidade Económica Europeia.

2. DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS

2.1. Cláusulas Contratuais Gerais e Contratos de Adesão

De grande relevância jurídica em inúmeros países, incluindo Portugal e Brasil, os contratos de adesão foram regulados no âmbito europeu através da Diretiva nº 93/13/CEE do Conselho de 5 de abril de 1993. Antes disso, o DL nº 446/85, de 25 de outubro, já regulamentava as cláusulas contratuais gerais no ordenamento jurídico português, inspiração do Direito Alemão.⁸ No Brasil foi o Código de Defesa do Consumidor (CDCB)⁹ que trouxe a temática das cláusulas abusivas pela primeira vez em 1990.

Visto isso, percebe-se que enquanto a lei portuguesa utiliza-se da terminologia “cláusulas contratuais gerais” para tratar da problemática do modo de contratação em que as cláusulas contratuais são elaboradas de antemão por uma das partes, sem que a outra possa interferir, resumindo a aceitá-las, a diretiva europeia já trata do assunto usando a expressão “cláusulas abusivas nos contratos de adesão”. É essa a problemática que se pretende esclarecer nas próximas linhas: serão as duas terminologias a mesma coisa?

Pois bem, por contrato de adesão entende-se aquele em que se realça o significado da aceitação, havendo meramente a adesão às cláusulas previamente formuladas por uma das partes. Sendo assim, está-se diante de três características essenciais a esse tipo contratual: pré-disposição, unilateralidade e rigidez.¹⁰

⁸ MIGUEL NUNO PEDROSA MACHADO, “Sobre Cláusulas Contratuais Gerais e o Conceito de Risco”, 1988, p. 37, explica que o AGB- Gesetz constitui modelo directo do nosso Decreto-Lei nº 448/85, de 25 de outubro. Sustenta, ainda, que “enquanto a lei portuguesa é produto da iniciativa do legislador, que pretendeu concretizar aquilo que já decorria dos princípios fundamentais do Código Civil, sem esperar qualquer solicitação jurisprudencial ou qualquer prévia elaboração dogmática caracteristicamente nacional, na Alemanha Ocidental o que se passou foi o inverso: pode dizer-se ter existido aí uma verdadeira relação de causa-efeito entre os estudos doutrinários e a prática fundamental, por um lado, e a formação dos parágrafos do AGBG, por outro.”

⁹ Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Brasil.

¹⁰ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais: Problemas e Soluções”, 2001, pp. 1106-1107, entende que a pré-disposição consiste na “elaboração prévia de cláusulas que irão integrar o conteúdo de todos os contratos a celebrar no futuro ou, pelo menos, de certa categoria de contratos: trata-se, ‘hoc sensu’, de cláusulas contratuais gerais”.

Por outro lado, quando se fala em cláusulas contratuais gerais, leva-se em conta, além das características dos contratos de adesão acima elencados, mais duas importantes: a generalidade e a indeterminação. Assim, ressalta-se que tais cláusulas são elaboradas e redigidas para qualquer pessoa e para um número indeterminado delas. Portanto, não caberiam aqui cláusulas que tivessem sido elaboradas de antemão por uma das partes (pré-disposição), mas para um contrato em específico (determinação), pois está em falta a característica da generalidade.

Desse modo, percebe-se que o conceito de contrato de adesão é mais amplo que o conceito de cláusulas contratuais gerais. Ocorre que nos contratos de adesão pode acontecer a falta do requisito da generalidade, ocasião em que um contrato é previamente elaborado por uma das partes, mas para um contraente em específico, em que não é mais geral e, portanto, não se pode falar em cláusulas contratuais gerais, porém continua sendo um contrato de adesão. Ou seja, pode haver contrato de adesão que não tenha sido celebrado por cláusulas contratuais gerais.¹¹

Esse problema de terminologia e de significados foi sentido por Portugal à medida que se tornou necessário adaptar o DL n° 446/85 à Directiva Europeia n° 93/13/CEE, do Conselho de 5 de abril. Assunto que será abordado adiante.

¹¹ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais: Problemas e Soluções”, 2001, p. 1108: “Esta a razão por que intitulei a minha intervenção de contratos de adesão e cláusulas contratuais gerais – a não identificação destas expressões constitui, desde logo, um primeiro problema, particularmente sentido nos países como Portugal e a Alemanha, que, dispondo de legislação sobre cláusulas contratuais gerais, tem de a estender a todos os contratos de adesão quando o aderente for um consumidor, por força da Directiva comunitária de 1993.” E ainda: “Em Portugal, por sua vez, o problema permaneceu em aberto, apesar de o legislador ter pretendido transpor a directiva comunitária através do decreto-lei n° 220/95, de 31 de agosto, que introduziu modificações à lei portuguesa sobre cláusulas contratuais gerais: O decreto-Lei n° 446/85, de 25 de outubro. E o problema continuou em aberto porque o legislador de 1995 foi omissivo em relação a este ponto, que era aquele que mais dúvidas suscitava perante a directiva. Sempre me pareceu, contudo, que este silêncio do legislador português poderia ser interpretado como um silêncio eloquente, permitindo que se estendam as soluções consagradas na lei a todos os contratos de adesão.”

2.2. Transposição da Diretiva nº 93/13/CEE, de 5 de abril

Quando da aprovação da Diretiva nº 93/13/CEE, após um período de quase duas décadas de gestação, o Conselho da Comunidade Europeia promulgou a diretiva sobre cláusulas abusivas em contratos celebrados com consumidores. Tal encontrou razão de cunho econômico na necessidade de tutelar o consumidor que, diante da mobilidade do comércio e da enorme circulação de bens, serviços e mercadorias, entre outros aspectos mais relevantes¹², encontrava-se em posição de desigualdade.

Em Portugal já havia o DL nº 446/85, que foi considerado uma lei-modelo inspirada no Direito alemão. Porém existiam dualidades entre o DL português e a diretiva europeia. A primeira foi no sentido de que o diploma português criava dois regimes - um para os contratos entre profissionais e outro entre profissionais e consumidores; já a diretiva, estabelecia um único regime tutelando apenas os contratos celebrados entre profissionais e consumidores, e que não fossem feitos para fins ligados a uma atividade profissional.¹³

A segunda dualidade era de sentido entre as expressões “contratos de adesão” e “cláusulas contratuais gerais”. A diretiva, ao tutelar as cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores, leva em consideração os contratos de adesão, cujo conceito é mais amplo que o de cláusulas contratuais gerais, adotado pelo DL nº 446/85. Um contrato de adesão não necessariamente

¹² ISABEL AFONSO, “Cláusulas Contratuais Gerais”, 1999, p. 472, sustenta que a diretiva “aponta a necessidade de eliminar disparidades entre vendedor de bens ou prestador de serviços por um lado e o consumidor por outro e as eventuais distorções de concorrência entre vendedores de bens e prestadores de serviços. Reconhece, igualmente, que as legislações dos Estados membros no que respeita às cláusulas abusivas em contratos celebrados com consumidores apresentam divergências. Acentua a constatação do desconhecimento generalizado das regras por que se regem os contratos nos outros Estados membros”.

¹³ INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, “Das Condições Gerais dos Contratos e da Directiva Europeia sobre as Cláusulas Abusivas”, 1995, p. 14, repudia esta orientação, uma vez que existem profissionais “menos poderosos” e que todos deveriam estar acautelados contra cláusulas iníquas integradas em modelos estereotipados que na prática têm que aceitar. Nem sempre os profissionais quando contratam entre si, travam negociações ou acordos individualizados. Há pessoas singulares que, por muitas vezes, têm de submeter-se, pela força das coisas a formulas contratuais padronizadas, mesmo que para fins de sua profissão.

precisa ser celebrado por cláusulas contratuais gerais, mesmo que na grande maioria das vezes o seja.

Em outras palavras, o diploma português só podia ser aplicado quando se tratasse de cláusulas previamente elaboradas, em que uma das partes não pode influenciar no seu conteúdo e elaboradas em pluralidade, para um número indeterminado de pessoas. A aplicação do diploma comunitário era mais ampla e atingia todas as cláusulas abusivas inclusive as contidas em contratos individuais, bastando que não tenham sido alvo de negociação prévia.

O âmbito de proteção da diretiva parece mais sensato, haja vista que o fator que causa enorme desproporção entre proponente e aderente é justamente o fato das cláusulas serem elaboradas previamente e rígidas em seu conteúdo, não havendo negociação. A inexistência da característica da generalidade não faz com que deixe de existir a necessidade de tutela específica.

O DL nº 220/95 fez alguns ajustamentos¹⁴, porém foi surpreendente o absoluto silêncio do legislador no que se refere à característica da generalidade, o que para parte da doutrina significava que a diretiva não havia sido devidamente transposta.¹⁵ Alguma doutrina¹⁶ chama a atenção para a possível aplicação conjunta da Lei de Defesa do Consumidor (LDC) com o DL nº 220/95 na tentativa de efetuar uma correta transposição da diretiva.

¹⁴ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 31, retrata que na verdade o legislador aproveitou-se da necessidade de obedecer ao instrumento comunitário para realizar determinados acertos necessários.

¹⁵ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 97.

¹⁶ JORGE MORAIS CARVALHO, *Reflexão Sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 169, explica que: “Foi publicada a Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 24/96, de 31 de julho), que, nos nºs 2 e 3 do artigo 9º, ‘com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados’, estabelece que os profissionais se encontram vinculados à redação clara e precisa das cláusulas contratuais gerais e sujeitos à não inclusão das cláusulas que ‘origem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor’, aplicando-se o regime das cláusulas contratuais gerais”. Assim, a LDC acabou por ampliar o âmbito de aplicação do regime das cláusulas contratuais gerais, já sendo suficiente. Contra: JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e Boa-Fé”, 2000, p. 577 e YARA MIRANDA, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria de Relações de Consumo”, 2007, p. 681.

Em julho de 1999 foi publicado o DL n° 249/99, que fez algumas modificações na LCCG com o intuito de preencher as lacunas restantes após o primeiro ato de transposição da diretiva comunitária.

Logo no art. 1° foi incorporado o número 2 com a seguinte redação: “O presente diploma aplica-se igualmente às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar.”

A partir de então, o problema referente ao âmbito de aplicação¹⁷ do diploma português veio a ser solucionado com o seu alargamento, que passou a abranger todos os contratos em que seu conteúdo tenha sido pré-elaborado e a contraparte não pôde influenciar, quer as cláusulas dirigidas a uma generalidade de pessoas, quer as inseridas em contratos individuais. A generalidade não é mais condição *sine qua non* para aplicação do DL n° 446/85 e sim a característica da pré-disposição.¹⁸ Como o diploma português não trata apenas das relações entre profissionais e consumidores, vai além da diretiva.

2.3. O Princípio da Liberdade Contratual

Diante das mudanças imperadas no mercado, em que a produção passa a ser em série e a venda de produtos em massa para um mercado anônimo (globalizado), surgiu um novo modelo de contratar. Essa sociedade do consumo que descende da revolução industrial e, posteriormente, da revolução comercial iniciou-se no século XX.

¹⁷ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, pp. 98-99, sustenta que se insere, de fato, no âmbito de aplicação da diretiva não apenas “condições gerais”. “A generalidade ou utilização plural não são pressupostos de aplicação do diploma comunitário, pretendendo este regular igualmente, no mesmo plano, cláusulas contratuais objecto de um único uso ou emprego”. De forma sintética, o que a diretiva europeia tem em vista é “instituir um sistema tutelador que compreenda quaisquer cláusulas contratuais, sejam elas de carácter geral, predispostas para uma série de contratos uniformes, ou de carácter individual, pensadas e dirigidas para uma hipótese negocial concreta.”

¹⁸ Cfr. ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e a Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, pp. 110-112.

Esse novo modelo de contratar criava um modo de processo negocial mais célere e impessoal. Foi dessa maneira que surgiram as cláusulas contratuais gerais, como se designou em Portugal, ou os contratos de adesão (contratos standardizados), como se referem nos países de Common Law.¹⁹

Nos contratos de adesão e nos que façam uso de cláusulas contratuais gerais, não existe negociação na disposição do conteúdo contratual, já que este é pré-elaborado pela parte mais forte da relação e apresentado à contraparte somente para aceitação. Situação esta que favorece as empresas, a parte economicamente mais forte, que dita regras contratuais e explora injustamente a parte mais fraca, o aderente.

O fato de uma das partes não poder opinar sobre o conteúdo do contrato diverge com o que reza o Princípio da Liberdade Contratual, no qual é necessária a declaração de vontade, livre e consciente de duas ou mais pessoas em um negócio jurídico bilateral. Isto porque a liberdade contratual²⁰ significa a escolha de celebrar um contrato ou não, mas, além disso, e tão importante quanto, a liberdade para selecionar o tipo de contrato (modelo negocial), bem como estipular o conteúdo negocial, que ocorre na fase de negociação.²¹

Com essa visível situação de desigualdade, em que o exercício abusivo da liberdade de um acarreta limitação da liberdade do outro²², tornou-se necessária a intervenção do Estado para diminuir essa desigualdade, que ocorre através da criação de medidas de proteção legais que combatam os abusos provindos dos contratos de adesão e das cláusulas contratuais gerais.

¹⁹ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “A Contratação em Massa e a Proteção do Consumidor numa Economia Globalizada”, 2013, pp. 239-240, salienta que “foram necessidades de racionalização, celeridade, planeamento e eficácia que impuseram esse novo modus negocial; mas com ele surgiram problemas novos ou agravados, designadamente nos planos da formação do contrato, do conteúdo das cláusulas e das medidas de reacção adequadas, mormente de índole processual”.

²⁰ Previsão legal no art. 405, nº 1, do CC Português. “Dentro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhe aprouver.”

²¹ CARLOS DA SILVA CAMPOS, “Contratos de Adesão e Defesa do Consumidor”, 1990, p. 24, defende, indo além, que chega a inexistir acordo de vontades na fase pré-negocial, justamente por inexistir essa fase.

²² ANTÓNIO ALMEIDA, “Cláusulas Contratuais Gerais e o Postulado da Liberdade Contratual”, 1998, p. 289.

A intervenção Estatal na esfera dos negócios jurídicos bilaterais, por sua vez, limita o Princípio da Autonomia Privada²³, que surgiu com o advento de um Estado Liberal que não interferia na vida econômica dos cidadãos. Assim, o contrato passa a não ser mais um direito absoluto, limitando o Princípio do *Pacta Sun Servanda* em detrimento do predisponente da mesma forma em que ocorre limitação do Princípio da Liberdade Contratual em detrimento do aderente.

No plano legal os aderentes podem rejeitar as propostas que lhe são oferecidas e as empresas públicas ou privadas concessionárias de serviços (como o de telecomunicações) não podem recusar-se a celebrar contratos de fornecimento, por ser uma oferta permanente ao público. Mas no campo prático as coisas funcionam de forma bem diferente dessa, já que é forte o monopólio exercido por estas empresas, ao passo que os contratos são feitos para pessoas anônimas que se limitam a aceitar ou desistir do negócio, o que muitas vezes significa a renúncia a um bem de consumo ou ao uso de um serviço, por muitas vezes indispensável.

Fez-se necessária a intervenção por parte do Estado para proteger a parte mais frágil da relação contratual que faz uso de cláusulas contratuais gerais. O DL nº 446/85 protege os destinatários que se limitam a subscrever ou aceitar cláusulas contratuais elaboradas sem prévia negociação individual, através de três meios de controle: o de inserção da cláusula, o de conteúdo e o processual.

2.4. Breve perspectiva brasileira sobre os contratos de adesão.

Existem poucas normas de direito positivo que regulem contratos de adesão no Direito brasileiro. O (CDCB)²⁴, no art. 54, define os contratos de adesão como “aqueles cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade

²³ DIOVANA BARBIERI, *Direitos Fundamentais dos Consumidores*, 2012, p. 50, ressalta que “a autonomia privada não pode ser entendida como absoluta porque pode ser limitada pela lei, pela moral e por outros direitos constitucionalmente previstos, que merecem a mesma proteção. Assim, não se pode sustentar que a Autonomia Privada deve prevalecer, impedindo a aplicação direta dos Direitos Fundamentais dos consumidores nas relações privadas. Nesses casos, o equilíbrio da relação está na redução dos riscos do Princípio da Autonomia da Vontade, em benefício do princípio de Proteção do Consumidor”.

²⁴ Lei Federal nº 8.078/1990.

competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo”.

No Código Civil brasileiro (CCB), encontram-se os arts. 423 e 424 com referência aos contratos de adesão, que correspondem aos que incluem qualquer cláusula que tenha sido previamente estabelecida e unilateralmente por uma das partes, ou seja, não individualmente negociada.²⁵ A primeira norma estabelece que a interpretação mais favorável ao aderente²⁶ é a que deverá ser adotada em caso de ambiguidade ou contrariedade entre as cláusulas de um contrato de adesão. E a segunda determina a nulidade das cláusulas que estipulem a renúncia antecipada por parte do aderente a um direito resultante da natureza do negócio.

No tocante à abusividade que poderá tomar alguma(s) cláusula(s) contratual(is) estabelecida(s) em um contrato de adesão, tem espaço o art. 51 do CDC, que declara a nulidade das cláusulas contratuais que desobedeçam às normas imperativas previstas nos incisos seguintes. Cláudia Lima Marques²⁷ define cláusula abusiva como sendo aquela “pré-redigida pela parte mais forte, assegura a esta uma vantagem excessiva sobre a outra parte”.

Todas aquelas cláusulas que excedam aos limites da autotutela, que estão contidas na proposta à adesão, devem, como abusivas, ser sancionadas juridicamente²⁸, segundo regras do CDCB, donde resulta na ideia de que as regras sobre cláusulas abusivas continuariam a só beneficiar o consumidor

²⁵ ALMENO DE SÁ, “Relação Bancária, Cláusulas Contratuais Gerais e o Novo Código Civil”, 2003, pp. 314-315, destaca que “o novo Código Civil brasileiro, ao centrar a sua preocupação de sindicância nas cláusulas não individualmente negociadas, pela via indirecta do recurso ao *nomen* ‘contratos de adesão’, segue correctamente a lógica de proteger todos os *sujeitos jurídicos* potencialmente expostos aos perigos inerentes à utilização de tais cláusulas, não se restringindo à pura lógica de tutela do consumidor. O mesmo se passa, aliás, com o direito português que tutela todo o contraente potencialmente exposto aos perigos inerentes à utilização de condições gerais ou meras cláusulas individualizadas, resultantes de uma prévia elaboração, inibidora da possibilidade de influenciar o respectivo conteúdo”.

²⁶ ARTUR JENICHEN FILHO, “Cláusulas Contratuais Gerais – Contratos de Adesão: Aspectos Destacados”, 2006, p. 29, elucida que a norma do CC “reafirma o que já se encontrava estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, *lato sensu*, uma vez que passa a adotar, diante da teoria da liberdade contratual, o princípio da função social do contrato”.

²⁷ CLÁUDIA LIMA MARQUES, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 2011, p. 290.

²⁸ CARLOS ALBERTO BITTAR, “Os Contratos de Adesão e o Sancionamento de Cláusulas Abusivas”, 1990, p. 204.

enquanto àquelas pertinentes aos contratos de adesão, estabelecidas no CCB, só a ele se aplicaria a lei civil.²⁹

Por outro lado, o CDC, no art. 29, generaliza a todas as pessoas algumas regras que tinham sido inseridas visando aparentemente apenas ao consumidor, equiparando todas as pessoas a consumidores. O capítulo seguinte “Cláusulas Abusivas” entra nesse enquadramento e que permite a José de Oliveira Ascensão supor que as disposições gerais do CDC continuam em vigor por falta de revogação expressa ou mesmo tácita, já que não há incompatibilidade.³⁰

²⁹ JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil”, 2003, p. 9.

³⁰ JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil”, 2003, p. 10.

3. CONTROLE DE INCLUSÃO NOS CONTRATOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Os contratos de telecomunicações são contratos formados por um compêndio de cláusulas contratuais gerais distribuídas em Condições Gerais e Condições Específicas.³¹ Não há dúvidas a respeito de serem as condições gerais formadas por cláusulas contratuais gerais. No tocante às condições específicas, voltar-se-á a atenção para alguns esclarecimentos.

A própria denominação de “condições gerais” já é suficiente para identificar um contrato em que suas cláusulas contratuais são gerais³², sendo esta nomenclatura translúcida. As condições específicas (ou especiais³³), pelo próprio nome, dão a sensação, equivocada, da existência de um contrato em que as partes têm a chance de estabelecerem seu conteúdo com prévia negociação individual, com um destinatário determinado que não se limitasse a aceitá-las.

O que acontece na prática contratual dos serviços de telecomunicações com relação às condições especiais é a existência de um formulário³⁴ com partes

³¹ Esta premissa torna-se possível diante da observação da “manifestação jurídica da moderna vida econômica em que ocorreu uma ampla difusão do fenômeno dos contratos de adesão. A pré-determinação influencia na rapidez da conclusão dos contratos e a ‘standartização’ das condições contratuais é um meio de racionalização da atividade da empresa”. CARLOS ALBERTO DA MOTA PINTO, “Contratos de Adesão: Uma Manifestação Jurídica da Moderna Vida Econômica”, 1973, pp. 119-120. Foram necessidades de racionalização, celeridade, planejamento e eficácia que impuseram esse novo *modus* negocial. ANTÔNIO PINTO MONTEIRO, “A Contratação em Massa e a Proteção do Consumidor numa Economia Globalizada”, 2013, p. 240. Assim, entende-se que não seria outro o tipo de cláusula a ser adotado por uma empresa de telecomunicações em seus contratos, já que se trata de grandes empresas, com grande poder econômico e que visam a lucros, bem como a rapidez de suas negociações.

³² Sobre este aspecto, Cfr. JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais - Anotado*, 2010, pp. 106-107, que chama a atenção para a “falaciosa equivalência que por vezes se estabelece” - faz remissão aqui aos contratos de seguro, mas que certamente pode-se utilizar, mesmo que por analogia, aos contratos de telecomunicações - “entre condições particulares (ou condições especiais) dos contratos e cláusulas negociadas. Se é certo que, em regra, as condições particulares são negociadas (podendo-o ser as especiais e, quiçá, as gerais), tal não é muitas vezes verdadeiro. Sendo frequente a inclusão de cláusulas não negociadas na lista das condições particulares, só porque pontualmente predispostas para determinado contraente, mesmo que este não tenha sido consultado sobre o conteúdo das mesmas”.

³³ Observa-se a definição de “especial” do dicionário Michaelis, “Dicionário prático da Língua Portuguesa”, 2008, p. 359: “Próprio de uma coisa ou pessoa; exclusivo”.

³⁴ Cfr. PEDRO CAETANO NUNES, “Comunicação de Cláusulas Contratuais Gerais”, 2011, p. 519.

em branco a serem preenchidas no momento da negociação, destinadas às estipulações de elementos como: o nome das partes, o objeto negociado e o preço, entre outros que podem variar conforme o serviço ou pacote³⁵ escolhido pelo aderente.

Todas essas variantes não são determinadas a bel-prazer dos contratantes. São limitadas às opções oferecidas nos catálogos de serviços que, com base em cláusulas contratuais gerais, formam as condições especiais de cada um. Assim, resta claro que as cláusulas que compõem essa parte do contrato de telecomunicações são, da mesma forma que as condições gerais, elaboradas antecipadamente pela empresa e apresentadas aos clientes para simples aceitação.³⁶

Importa lembrar que a pessoa com que o aderente mantém contato durante a fase de negociação, apta a celebrar o contrato de prestação de serviços de telecomunicações, não tem poderes suficientes para alterar aquilo que foi estabelecido pela empresa, visto que são representantes dela. Desse modo, fica claro que tanto as condições gerais quanto as condições específicas dos contratos de telecomunicações são formados por cláusulas contratuais gerais e, portanto, são contratos de adesão³⁷ e devem ser analisados à luz do DL nº 446/85.

Durante o processo de formação dos contratos de telecomunicações, o ato mais próximo da conclusão do contrato é a declaração negocial conhecida por aceitação. No que diz respeito à LCCG, é necessário interpretar o art. 4º com especial atenção ao fato de que a aceitação pode resultar de uma declaração negocial advinda do predisponente, quando vier em seguida de uma proposta

³⁵ Utiliza-se a palavra “pacote” em alusão aos planos disponibilizados pelas empresas de telecomunicações em seus catálogos e portfólios. Cfr. anexo nº 1.

³⁶ Cfr. Portfólio pacotes MEO fibra (anexo nº 1). A tabela colocada à disposição do aderente define o tipo de serviço incluso no pacote, bem como suas características (v.g. a velocidade de internet, a quantidade de canais de televisão, os minutos disponíveis no celular, o valor da mensalidade etc.). Nota-se que ao pé da página ainda consta uma série de cláusulas contratuais gerais relativas às vantagens de adesão.

³⁷ Ac. Supremo Tribunal de Justiça (STJ), de 30/10/2007 (Fonseca Ramos), faz comparação semelhante com a figura dos contratos de crédito de consumo: afirmando que “são contratos de adesão, já que, a par de cláusulas específicas que exprimem a particularidade de cada negócio, contêm cláusulas pré-determinadas destinadas à massa dos consumidores e que não são possíveis de negociação individualizada, aplicando-se-lhe o regime das cláusulas contratuais gerais”.

realizada pelo aderente, diante do convite a contratar por parte do predisponente. Tal não obsta a aplicação da lei supracitada mesmo que da simples leitura do artigo em comento se pudesse pressupor que o proponente fosse sempre o predisponente.³⁸

Na tentativa de regulamentar o *modus operandi* da aceitação, os contratos de telecomunicações trazem um campo específico, na sua grande maioria, chamado de “adesão”.

No espaço designado para tal finalidade, encontram-se imposições, quais sejam, "pagamento da primeira fatura pelo cliente implica a **aceitação** tácita das condições gerais e das condições específicas aplicáveis ao serviço a que a fatura respeita"³⁹, e “a adesão a um serviço que poderá ser efetuada presencialmente, ao domicílio ou por qualquer meio à distância, pressupõe o conhecimento e **aceitação** prévios, por parte do cliente, do disposto nas condições gerais, bem como no disposto nas condições específicas aplicáveis”.⁴⁰ (grifo nosso).

O art. 4º do DL nº 446/85 traz uma norma de inserção de cláusulas contratuais gerais em contratos singulares, e deixa claro que a ela se dá pela aceitação⁴¹, remetendo à observância dos institutos da comunicação e da informação (arts. 5º e 6º). Assim, pode-se dizer que existem três obstáculos a serem ultrapassados para que uma cláusula realmente possa pertencer e ser considerada inclusa no contrato: conexão, comunicação e esclarecimento.⁴²

Almeno de Sá⁴³ ensina não haver dúvidas de que a aceitação das condições gerais dos contratos poderá ser realizada de forma tácita, na falta de

³⁸ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 73. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos I*, 2013, pp. 188-189.

³⁹ Cláusula 2.5, p. 1, contratos MEO (anexo nº 2). No mesmo sentido, cláusula A.4, p. 1, contrato Vodafone (anexo nº 3).

⁴⁰ Cláusula 2.1, p. 1, contrato MEO (anexo nº 2).

⁴¹ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos I*, 2013, p. 109, define aceitação como a reação positiva a uma determinada proposta de contrato. Enfatiza ainda que “a aceitação é uma resposta afirmativa, conforme (concordante, congruente) com os termos da proposta a que se refere. Esta característica de conformidade tem sido exagerada, sendo vulgar dizer-se que a aceitação se limita à enunciação de um ‘sim’”.

⁴² Cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 73. Com entendimento semelhante, JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 96.

⁴³ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 244.

disciplina especial nesse sentido, tornando-se aplicáveis as regras gerais do Código Civil (CC). Nessa esteira, o art. 217º consagra que a aceitação é tácita “quando se deduz de factos que, com toda a probabilidade, a revelam”.

Portanto, diante das cláusulas de aceitação tácita contidas nos contratos de telecomunicações em que as mesmas se dão através do pagamento da primeira fatura, concluem-se serem elas perfeitamente possíveis, porém insuficientes para a validade, tendo em vista a necessidade de superação dos outros obstáculos consagrados no art. 4º da LCCG.

3.1. Conexão

A inclusão de uma cláusula contratual geral através da remissão é encontrada com frequência nas condições gerais que integram os contratos de telecomunicações, na qual o predisponente remete o objeto do contrato à existência de anexos, bem como às informações contidas nas condições específicas que por muitas vezes encontram-se presentes nos portfólios.⁴⁴ Trata-se, então, de uma relação indireta entre cláusulas e contrato que consubstancia condição *sine qua non* do “crivo da conexão com o contrato”.⁴⁵

Atenção especial merecem os problemas apresentados pela Professora Ana Prata diante da remissão para anexos, que, segundo a autora, são suplementares, pois, mesmo que os contratos em anexo sejam corretamente disponibilizados, haverá uma forte tendência de que o aderente não atenda a esse documento por acreditar que o essencial do contrato já se encontra estabelecido; ou também, os requisitos de forma podem não estar cumpridos se o contrato exigir forma escrita e os anexos não estiverem devidamente assinados.⁴⁶

Embora a LCCG não exija forma escrita para a conclusão de contratos formados por cláusulas contratuais gerais, é intrínseca à adesão a assinatura do contrato pelas partes, além de sempre estar presente na estrutura contratual um

⁴⁴ Cláusula 1.1, p. 1, contrato MEO (anexo nº 2). Cláusula 1.5, p. 1, contrato NOS (anexo nº 4). Cláusula A.3, p. 1, contrato Vodafone (anexo nº 3).

⁴⁵ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 74.

⁴⁶ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, pp. 215-216.

espaço físico atribuído a esta finalidade. Por este motivo, os anexos destinados a integrarem os contratos de telecomunicações deverão estar igualmente assinados, sob pena de exclusão, que resulta do enquadramento no art. 8º, al. d).⁴⁷

3.2. Dever de Comunicação

No tocante ao próximo obstáculo, a comunicação trazida pelo art. 5º da LCCG, tecer-se-ão algumas considerações de ordem pragmática no intuito de alertar para a distinção da comunicação elencada no art. 5º da LCCG, com o dever de comunicação subjacente na aceitação de qualquer contrato regulado pelo CC. Trata-se, portanto, de duas operações distintas, a aceitação e a comunicação.⁴⁸

No sentido de sua interpretação não haveria de ser outra intenção senão a de diminuir os custos de investigação e proporcionar uma simetria de informações entre aderente e predisponente.⁴⁹ Se não fosse esse o caso, o legislador não teria mencionado, especificamente no texto da lei, a necessidade de “comunicação na íntegra” a ser realizada “de modo adequado e com antecedência necessária” para “conhecimento completo e efetivo a quem se use de comum diligência”.

No que respeita a essa “comum diligência”, contida no final do nº 2 do art. 5º da LCCG, ressalva-se que não tem alcance prescritivo para o aderente sendo um comportamento exigível ao predisponente em dar conhecimento através da comunicação das cláusulas contratuais gerais para que sejam incluídas no

⁴⁷ No mesmo sentido, ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 216.

⁴⁸ PEDRO CAETANO NUNES, “Comunicação de Cláusulas Contratuais Gerais”, 2011, p. 518. Com posicionamento diverso: CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Texto e Enunciado na Teoria do Negócio Jurídico*, 1992, pp. 884-889. JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, *O problema do Contrato*, 2003, p. 378. Entendem, estes autores, que a comunicação serve para tornar possível o conhecimento da cláusula contratual geral pelo aderente, e sua posterior aceitação, a ganhar existência efetiva no contrato, o que é requisito para qualquer declaração negocial.

⁴⁹ Cfr. PEDRO CAETANO NUNES, “Comunicação de Cláusulas Contratuais Gerais”, 2011, pp. 524-529. O autor traz uma perspectiva interessante ao tecer considerações de ordem econômica à necessidade de comunicação mais clara e eficiente das cláusulas contratuais gerais, aplicando a “regra dos limões” de George Akerlof.

contrato que venha a ser celebrado.⁵⁰ O aderente não carrega o ônus de ter que se manifestar contra essas cláusulas no que diz respeito ao seu conteúdo. Não há como o silêncio do aderente servir como aprovação prévia do conteúdo, a inibir posterior declaração de nulidade.⁵¹ Outro ponto importante está na observação pelo predisponente do tipo de consumidor comum daquele bem ou serviço.

Para uma proteção efetiva do aderente, o dever de comunicação deve significar esclarecimentos por parte do predisponente a níveis capazes de suscitar a sua reflexão.⁵² Haverá, contudo, de se ponderar a extensão, a importância e a complexidade das cláusulas e do contrato para que se torne possível aferir o grau desse dever de comunicação⁵³, sendo esta ponderação conjunta capaz de concluir se estará ou não cumprido o dever de comunicação adequado.⁵⁴

No caso dos contratos de telecomunicações, por serem contratos longos e constituídos por cláusulas extensas e de difícil compreensão, deve o predisponente dar ao aderente um tempo de antecedência necessariamente prolongado que proporcione um conhecimento das condições estabelecidas pelo contrato, permitindo uma decisão esclarecida, bem como ciência das cláusulas mais desfavoráveis aos aderentes.⁵⁵ Por outro lado, vale dizer que não é exigível que o aderente tome efetivo conhecimento do clausulado, pois se assim fosse seria mais favorável ao destinatário nada fazer para tomar conhecimento do que lhe é transmitido.⁵⁶

⁵⁰ Ac. STJ, de 29 de abril 2010 (Azevedo Ramos) decidiu: “[...] no domínio específico dos apelidados contratos de adesão, ou de modelos negociais a que pessoas indeterminadas se limitassem a aderir sem possibilidade de discussão ou de introdução de modificações. Por isso, devem as mesmas, antes da subscrição e outorga do contrato, ser dadas a conhecer aos aderentes. [...] Assim, ao proponente cabe propiciar à contraparte a possibilidade de conhecimento das cláusulas contratuais gerais, em termos tais que este não tenha, para o efeito, que desenvolver mais do que a comum diligência”.

⁵¹ PEDRO CAETANO NUNES, “Comunicação de Cláusulas Contratuais Gerais”, 2011, p. 512 e JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, *O Problema do Contrato*, 2003, p. 372.

⁵² ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Contratos de Adesão: o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais Instituído pelo Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de outubro”, 1986, p. 752.

⁵³ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 75.

⁵⁴ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 61.

⁵⁵ PEDRO CAETANO NUNES, “Comunicação de Cláusulas Contratuais Gerais”, 2011, p. 530.

⁵⁶ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 76. Adota posicionamento mais extremista com relação ao dever de comunicação. PEDRO CAETANO NUNES, “Comunicação de Cláusulas Contratuais Gerais”, 2011, p. 532, ao defender que o

O dever de comunicação da lei especial encontra respaldo jurídico no CC, que estabelece como princípio básico da negociação a boa-fé, elencada no art. 227 do CC.⁵⁷ Sendo assim, não há como evitar que em contratos mais extensos e complexos sejam feitos investimentos maiores por parte do predisponente na tentativa de comunicar ao aderente, de forma esclarecedora, o conteúdo geral do contrato, afastando aqui a simples cognoscibilidade por parte do aderente.⁵⁸

É o caso das cláusulas em que o predisponente faz remissão a outras cláusulas existentes no portfólio⁵⁹, que podem ser tanto as que estiverem afixadas no interior do estabelecimento no momento da negociação, as que constarem de catálogos promocionais de validade pré-fixada, as que constarem de propagandas pelos diversos meios possíveis como internet ou televisão, entre outras neste sentido. Enfim, havendo remissão, deve-se atentar quanto à necessidade de comunicação mais aprofundada de modo a diminuir a diferença de conhecimento que possa existir entre as partes contratuais.

Outro ponto que merece atenção diz respeito às cláusulas usadas como meio de confirmar que o aderente teve conhecimento de todas as demais cláusulas que integram o contrato de telecomunicações. Tais consideram que a

dever de comunicação existe para promover um conhecimento efetivo das cláusulas contratuais gerais, com especiais exigências de comunicação que ultrapassam as de comum diligência para efeitos de consentimento contratual. A extensão e complexidade das cláusulas são vetores que determinam maior exigência de comunicação complementar oral e realce gráfico, a fim de destacar as cláusulas contratuais gerais mais desfavoráveis ao aderente.

⁵⁷ Neste sentido: Ac. do Tribunal da Relação do Porto (TRP), de 24/4/2008 (Fernando Baptista), aduz que “o completo e efetivo conhecimento de todo o clausulado tem a ver com uma boa formação da vontade de contratar por banda dos aderentes aos contratos, sendo o corolário do exercício efetivo, eficaz, da autonomia privada e uma elementar imposição do princípio da boa-fé contratual, a impor a comunicação, na íntegra dos projetos negociais (artigo 227º do CC)”.

⁵⁸ Parte adversa da doutrina defende que o dever de comunicação estará cumprido quando o utilizador proporcionar à contraparte a razoável possibilidade de tomar conhecimento delas, desde que respeite a antecedência necessária, na qual tal possibilidade deverá acontecer antes que a contraparte vincule-se, de forma definitiva, desenvolvendo uma atividade razoável para tanto. Pouco importa se a possibilidade de conhecimento foi ou não aproveitada; se já foi comunicada, então se considera inclusa e válida. Neste sentido: MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, pp. 24-25; ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, pp. 59-61; JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, *O Problema do Contrato*, 2003, pp. 370-383.

⁵⁹ V.g. cláusula 1.1, p.1 e 10.2, p. 2 contrato MEO (anexo nº 2), fazem remissão às condições específicas. Nas condições específicas apenas tem o nome do pacote contratado pelo aderente. Para saber exatamente quais são as condições desse pacote é necessário que o cliente recorra ao catálogo ou condições específicas da promoção a que aderiu.

adesão a um serviço “pressupõe o conhecimento e aceitação prévios por parte do cliente do disposto nas condições gerais, bem como no disposto nas condições específicas aplicáveis”.⁶⁰

Primeiramente, cumpre salientar que o ônus da prova de que uma cláusula foi devida e efetivamente comunicada recai ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais, por força do n° 3 do art. 5° da LCCG.⁶¹ Tal norma encontra fundamentação no próprio CC, art. 342. Assim sendo, não poderá o predisponente colocar no contrato celebrado entre ele e o aderente uma cláusula que limite ou até mesmo exclua o ônus que lhe compete de provar que houve comunicação adequada e capaz de proporcionar conhecimento pelo aderente do disposto nas condições gerais e específicas que compõem o contrato.⁶²

Além do que, a cláusula que confirma o conhecimento pelo aderente do conteúdo e sentido do clausulado contratual é uma cláusula contratual geral, pré-redigida pelo predisponente em que o aderente não pôde opinar. Desta maneira, não faz sentido, em face da *ratio* do diploma em estudo, a existência legal de uma cláusula que exonere o predisponente daquilo que a LCCG o onera, ainda mais diante do fato de ser ela redigida pelo próprio predisponente e entregue ao aderente para simples aceitação. Assim, pode-se dizer que tais cláusulas conhecidas como “cláusulas de confirmação” infringem as normas imperativas do art. 4° e ss. da LCCG.⁶³

Para alguma doutrina⁶⁴, a assinatura de qualquer documento por parte do aderente admitindo o cumprimento das exigências legais de comunicação e

⁶⁰ Cláusula 2.1, p. 1, contrato MEO (anexo n° 2).

⁶¹ Cfr. Ac. TRP, de 10/4/2008 (Teles de Menezes).

⁶² Nesse sentido, Ac. Tribunal Arbitral de Consumo do Porto, de 24/5/2016 (Sandra Passinhas): “[...] não basta que o aderente assine um documento previamente elaborado em que admita terem sido cumpridas as exigências legais no que respeita à comunicação das cláusulas para que se considere que existiu efetivamente comunicação.”

⁶³ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 246, concorda com esse posicionamento ao salientar que “não basta a exigência de uma declaração de concordância ou aceitação do cliente; é ainda necessário, desde logo, que o utilizador lhe tenha comunicado as condições gerais e lhe tenha proporcionado a possibilidade de um conhecimento real do respectivo conteúdo”.

⁶⁴ Nesse sentido, cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 76-77.

esclarecimento será provavelmente abusiva.⁶⁵ Cumpre ainda esclarecer que o envio de uma declaração contratual para efeitos de comunicação necessita de ser feita de modo a dar tempo ao aderente de efetuar a análise do conteúdo através do efetivo conhecimento, mas em termos de informação (art. 6º) essa postura não é suficiente.⁶⁶

3.3. Dever de Informação

O terceiro ponto que deve ser ultrapassado no que diz respeito ao controle de inclusão das cláusulas contratuais gerais é o dever de informação estabelecido pelo art. 6º da LCCG, que confere ao “contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais” o dever de informar, de “acordo com as circunstâncias”, “dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”.

Trata-se de uma obrigação pré-contratual derivada do princípio da boa-fé enunciado pelo art. 227 do CC.⁶⁷ António Menezes Cordeiro⁶⁸ explica que “a questão da responsabilidade pré-contratual ou culpa *in contrahendo* desdobra-se estruturalmente em três áreas: a dos deveres de protecção (obriga a que, sob pretexto de negociações preliminares, não se inflijam danos à outra parte); a dos deveres de informação (obrigando as partes à prestação de todos os esclarecimentos necessários à conclusão honesta do contrato); a dos deveres de lealdade (obrigam os negociadores a não assumirem comportamentos que se desviem de uma negociação correcta e honesta, aí se incluindo os deveres de sigilo, de cuidado e de actuação consequente)”.

O dever de informação ou dever de esclarecimento deverá ser pautado no grau de complexidade do contrato e de suas cláusulas, bem como na relevância destas no equilíbrio contratual.⁶⁹ Deve-se tomar como parâmetro de justificativa

⁶⁵ O controle de conteúdo das cláusulas contratuais gerais será estudado mais adiante.

⁶⁶ Ac. STJ, de 24/05/2007 (Sebastião Póvoas).

⁶⁷ ANA PRATA, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 254. MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 25. Com posicionamento diferente, INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Manual dos Contratos em Geral*, 2002, p. 321.

⁶⁸ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Da Boa-Fé em Direito Civil*, 2015 p. 582.

⁶⁹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 80.

de aclaração o entendimento esperado de um aderente normal.⁷⁰ Portanto, é necessário que tenha um cuidado relativamente maior na forma de exercer o dever de informação em certos casos e, especialmente, quando se tratar de pessoa analfabeta.⁷¹

De um “aderente normal” não pode ser esperado que tenha total capacidade para compreender termos técnicos⁷² e jurídicos. Assim, mesmo no caso de o aderente ser pessoa dotada de instrução básica, não há como afirmar com certeza que as cláusulas com conteúdo técnico serão compreendidas de forma a trazer um esclarecimento capaz de formar uma vontade negocial “sã e esclarecida”⁷³ somente pelo motivo daquele ter lido e assinado um formulário.⁷⁴

Nos contratos de telecomunicações, ao contratar um pacote de internet, seja para uso fixo ou móvel, ao consumidor são apresentadas cláusulas que definem o serviço de internet como sendo de “acesso genérico em que as velocidades máximas de download e upload se encontram previstas no tarifário subscrito pelo cliente”.⁷⁵ Ao analisar as cláusulas que tratam do referido tarifário,

⁷⁰ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 25. ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais - Anotação*, 2010, p. 252. A autora utiliza a expressão “pessoa de diligência média”. Aparentemente contra esse conceito e seu propósito, JORGE PEGADO LIZ, “Algumas Reflexões a Propósito do Direito dos Consumidores à Informação”, 2012, pp. 340-341, ensina que o conceito de “consumidor médio” exprime a ideia de consumidor normalmente informado e razoavelmente advertido, passando, através da diretiva sobre as práticas comerciais desleais (2005/29/CE), a presumir que os consumidores são na média pessoas “razoavelmente atentas e advertidas”. Dessa forma, passa a ocorrer uma obrigação por parte do consumidor de se informar para ser considerado “normalmente informado”. Nas palavras do autor, “de um direito a ser informado, o consumidor passou a ser obrigado a informar-se, a procurar a informação, a entender essa informação que lhe seja disponibilizada e, até, a entender que ‘as afirmações exageradas’ são uma prática publicitária comum e legítima, ‘que não são destinadas a ser interpretadas literalmente’ – disposição comunitária expressa, que, não se crê que tenha sido transposta para o nosso direito interno”.

⁷¹ Ac. STJ, de 30/10/2007 (Fonseca Ramos). De acordo com a decisão: ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais - Anotação*, 2010, p. 255.

⁷² Cfr. ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais: Problemas e Soluções”, 2001, p. 1111. ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/ Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 41.

⁷³ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 92.

⁷⁴ Em posicionamento contrário, Ac. STJ, de 24/3/2011 (Granja da Fonseca).

⁷⁵ Cfr. Cláusula 2.3, p.2 contrato Vodafone (anexo nº 3); Anexo III, cláusula 1, p. 12 contrato Vodafone (anexo nº 3).

o consumidor depara-se com números acompanhados de siglas técnicas de velocidade: “Mbps ou GB”.⁷⁶

Diante do crescente uso da internet como principal meio de comunicação, é esperado que um “aderente comum” saiba o sentido prático das expressões *download* e *upload*. Porém o mesmo não ocorre para os valores desta velocidade, medidos em *Mbps* ou *GB*.⁷⁷

Poucas pessoas conhecem verdadeiramente o significado exato e prático deste padrão de velocidade, o que permite concluir serem estes perfeitos exemplos de cláusulas que devem ser esclarecidas de maneira que o aderente entenda, de forma clara e efetiva, o seu significado e suas implicações.⁷⁸ Diante das circunstâncias, a aclaração é justificada e o predisponente deve fazer independentemente de pedido do aderente.⁷⁹

As cláusulas menos claras devem ser informadas mesmo quando não for solicitado pelo aderente.⁸⁰ Assim, fica evidente que não se trata de um ônus por parte do aderente em solicitar informação sobre aquilo que desconhece. É mais que isso, é um dever por parte do predisponente em esclarecer o conteúdo das cláusulas mais difíceis de serem compreendidas, justificado pela posição de inferioridade em que está sujeitado o aderente.⁸¹

⁷⁶ Vide anexo de propaganda (anexo nº 1).

⁷⁷ São comuns os consumidores atraídos por propagandas com dizeres do tipo “agora com 7GB tem internet para navegar à vontade”, que fazem menção à velocidade e capacidade do plano de internet e nem sequer entendem o que esses 7GB realmente significam.

⁷⁸ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 25.

⁷⁹ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais- Anotação*, 2010, p. 256.

⁸⁰ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais- Anotação*, 2010, p. 256.

⁸¹ Sobre a questão da inferioridade do aderente, cfr. JOAQUIM DE SOUSA MACHADO, *O Problema do Contrato*, 2003, p. 341 ss., do qual se permite reproduzir algumas partes: “A natureza própria deste modo de contratar, leva-nos a concluir que é nas ccg [cláusulas contratuais gerais], nelas próprias, nos riscos tipicamente conexos às suas características essenciais, que devemos procurar a chave explicativa para a necessidade de proteção do aderente.” E ainda, “em vez de serem vistas como efeito de uma superioridade pré-existente, radicadas de fatores exógenos, as ccg são tidas como geradoras, por sua virtualidade intrínseca, de uma situação de inferioridade do sujeito a quem elas são apresentadas para adesão”, já que seu conteúdo pode ser “manipulado e moldado para satisfação exclusiva dos interesses de quem o redige”, apontando uma “superioridade do predisponente do ponto de vista organizativo e intelectual”.

As informações devem, ainda, ser mais detalhadas quando o aderente for considerado inferior a um “consumidor médio” ou de ser visível o fato de ele compreender dificilmente as informações.⁸²

Por tratar-se de um dever imposto ao predisponente e com forte previsão legal, entende-se que as cláusulas que declarem que já foi prestado esclarecimento relevante⁸³ não são permitidas.⁸⁴ Por assim dizer, é possível afirmar que cláusulas que mencionam no próprio contrato que o aderente tomou conhecimento, ou que entendeu o teor das cláusulas nele constantes, violam a abrangência do ônus imposto ao predisponente pela lei.⁸⁵ A norma de controle de inclusão é clara ao fazer necessário o cumprimento do dever de informação e conferir ao predisponente o ônus da prova, tornando uma “cláusula de confirmação” um tanto quanto irrelevante⁸⁶ para a relação contratual.

Sendo assim, o esclarecimento deve dar-se de forma que possa ocorrer um diálogo efetivo entre os contratantes⁸⁷, no qual fique bem explicada a “dimensão semântica da mensagem” que permita uma “apreensão da proposta contratual que assegure a compreensão da mensagem”⁸⁸, levando em conta o tipo de consumidor que está a contratar.

⁸² ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais- Anotação*, 2010, p. 254.

⁸³ Exemplos: próximo ao campo de assinatura do contrato da operadora MEO (anexo nº 2), é possível identificar a seguinte cláusula: “Tomou conhecimento dos detalhes da oferta acima apresentados aos quais deu o seu acordo e declara ter recebido cópia”, bem como no contrato da Vodafone (anexo nº 3): “Declaro que conheço e entendo integralmente as referidas Condições Gerais e Tarifário, bem como as normas de utilização.”

⁸⁴ Sentença do Julgado de Paz de Lisboa, de 5/5/2008 (João Chumbinho).

⁸⁵ Ac. Tribunal da Relação de Lisboa (TRL), de 23/11/2006 (Manuela Gomes), que entende que “tal não constitui uma declaração com força probatória plena, sendo suscetível de ser contrariada por prova documental”.

⁸⁶ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 248. Acrescenta o autor ainda que: “Se a cláusula em análise não fosse logo tida como irrelevante por força das normas que regulam a inclusão no contrato singular, não deixaria de poder vir a ser abrangida pela fiscalização diretamente atinente ao conteúdo.”

⁸⁷ Cfr. JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, *O Problema do Contrato*, 2003, pp. 275-377, explica em uma excelente abordagem prática os contrários que um esclarecimento verbal detalhado das cláusulas contratuais gerais de um contrato poderia causar, sob diferentes perspectivas.

⁸⁸ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 92.

Trata-se, na realidade, de um complemento do dever de comunicação⁸⁹ e separá-los seria forçado e artificial.⁹⁰ Dessa forma, o conteúdo do dever de informação depende das circunstâncias que possam condicionar a compreensão para que se justifique uma aclaração.⁹¹

Esclarecimentos de forma escrita não são suficientes para caracterizar um dever de informação congruente com o exigido pela LCCG. Por mais que um escrito “perpetue-se no tempo”⁹², ele foi pré-elaborado pelo predisponente e poderá acabar por não ser verdadeiramente esclarecedor⁹³, assim como no caso do dever de comunicação.

Sobre o ônus da prova de que houve cumprimento do dever de informação, entende-se que, mesmo diante da falta de previsão expressa nesse sentido, o ônus compete ao predisponente, da mesma forma prevista no art. 5º, nº 3. Cumpre salientar que a previsão contida no art. 5º, nº 3 é dispensável⁹⁴, uma vez que se trata de repetição da previsão geral contida art. 342 do CC, em que o ônus da prova compete àquele que alegou.

Aplicando o preceito ao caso específico em estudo, os contratos de telecomunicações, aquele que deseja submeter a outrem uma cláusula contratual geral (a empresa prestadora de serviços de telecomunicações) e vê-la

⁸⁹ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 93.

⁹⁰ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais- Anotação*, 2010, p. 252.

⁹¹ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 93. Com mesmo entendimento, ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/ Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 140: “Dependem das circunstâncias, sendo de considerar, designadamente, o facto de existirem já anteriores relações contratuais ou de o aderente ser uma empresa ou um simples consumidor final”. Aproveita-se a oportunidade para tecer algum comentário a respeito da necessidade de demasiada cautela ao presumir que é caso de justificada minimização do dever de informação o fato de existir uma relação contratual anterior. Isso porque depende de uma análise que conclua a existência de um efetivo cumprimento do dever de informação na relação contratual anterior, para que assim se evite uma limitação da aplicabilidade correta dos arts. 5º e 6º da LCCG.

⁹² Ac. Tribunal da Relação de Guimarães (TRG), de 4/3/2013 (Filipe Carço).

⁹³ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 81. No mesmo sentido, JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, *O Problema do Contrato*, 2003, p. 376, aduz que um “texto explicativo das ccg além de nem sempre exequível, nas circunstâncias concretas, de forma e local, de conclusão do contrato, arrisca-se a ter efeitos contraprodutivos, pois o acréscimo da massa documental a exigir leitura e reflexão pode desincentivar ainda mais esse esforço”.

⁹⁴ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 94.

devidamente incluída no contrato deve alegar o cumprimento do dever de informação e prová-lo.

Então é natural que àquele que pretenda ver incluída no contrato uma cláusula contratual geral - predisponente – compita-lhe o ônus de provar⁹⁵ que comunicou e informou de forma “clara e categórica”⁹⁶, com o intuito de proporcionar a possibilidade de conhecimento efetivo do conteúdo clausular⁹⁷ para uma manifestação de vontade negocial “sã e esclarecida”.⁹⁸

Ademais, no art. 6º, nº 2, a lei consagra que “devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados”. O limite da razoabilidade deve respeitar a boa-fé⁹⁹ e estar objetivamente justificado “em razão da complexidade do conteúdo contratual, da sofisticação do respectivo objeto e de outros fatores, sejam razoáveis ou objetivamente fundamentados”.¹⁰⁰

A norma contida no nº 2, do art. 6º da LCCG, trata do dever de informação quando solicitada pelo aderente, traduzindo-se em uma iniciativa por parte deste¹⁰¹ em que deve o predisponente, para tal, prestar “todos os esclarecimentos razoáveis solicitados”¹⁰², “excluindo as dúvidas injustificadas ou

⁹⁵ A favor: JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 95. MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais -Anotações*, 1987, p. 25. Ac. STJ, de 28/4/2009 (Fonseca Ramos): “O ônus da prova de que foi cumprido o dever de informação compete ao proponente das ccg [...]”. Ac. TRL, de 15/10/2009 (Manuel Gonçalves). Contra: Ac. STJ, de 23/11/1999 (Ribeiro Coelho) defende que o ônus da prova cabe ao predisponente apenas quando o destinatário invocar a falta de informação.

⁹⁶ Ac. STJ, de 24/3/2011 (Granja da Fonseca).

⁹⁷ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais- Anotação*, 2010, p. 256.

⁹⁸ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 92.

⁹⁹ ANA PRATA, *Notas sobre Responsabilidade Pré-Contratual*, 2002, p. 55. JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 81.

¹⁰⁰ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais - Anotação*, 2010, p. 256.

¹⁰¹ Ac. STJ, de 19/01/2006 (Pereira da Silva), em que “o dever de informação a que alude o artigo 6º, nº 2, do DL nº 446/85, pressupõe uma iniciativa do aderente nesse sentido”.

¹⁰² MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais-Anotação*, 1987, p. 26. ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/ Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 41.

caprichos do aderente”.¹⁰³ Assim, difere-se do esclarecimento previsto no n° 1 do artigo supracitado, que exige um cumprimento espontâneo pelo predisponente.

Considera-se esclarecimento razoável pedidos de informação sobre legislação aplicável a depender das condições das partes, já que poderá tratar-se de um profissional ou não, que não esteja habituado a realizar contratações naquela área, ou até porque não disponha de estrutura organizativa em que seja possível o acesso às normas aplicáveis.¹⁰⁴

No Direito brasileiro não há uma lei específica para as cláusulas contratuais gerais ou para os contratos de adesão. Tem-se o art. 54 do CDCB, não havendo menção expressa a um dever de informação especial para esse tipo contratual.

O art. 6° do CDC brasileiro enumera os direitos básicos do consumidor, entre eles, o direito à informação contida no inc. III, no qual, de acordo com essa sistemática, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações sobre o produto e serviço contratados, no tocante às suas características, à qualidade, ao risco, ao preço e entre outros, de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões.¹⁰⁵

A informação neste ordenamento jurídico é um direito do consumidor que deriva do princípio da transparência¹⁰⁶ e, por isso, não basta ao empresário omitir a verdade ou fatos importantes do consumidor, ele deve transmitir ao consumidor em potencial todas as informações que sejam necessárias para ajudá-lo a decidir entre consumir ou não aquilo que lhe é fornecido.¹⁰⁷

A LDC portuguesa confere ao consumidor, em seu art. 8°, o “direito à informação em particular”, que pode ser comparado ao direito à informação

¹⁰³ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais-Anotações*, 1987, p. 26. ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais - Anotação*, 2010, p. 256.

¹⁰⁴ Nesse sentido: ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais - Anotação*, 2010, p. 255. Contra: RAUL VENTURA, “Convenção de Arbitragem e Cláusulas Contratuais Gerais”, 1986, pp. 38-39.

¹⁰⁵ LUIZ ANTONIO RIZZATO NUNES, *Curso de Direito do Consumidor*, 2015, p. 129.

¹⁰⁶ CLÁUDIA LIMA MARQUES, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 2011, p. 594, aduz: “Informação clara e correta sobre o produto ou serviço a ser contratado, bem como lealdade e respeito, mesmo que na fase contratual”.

¹⁰⁷ FÁBIO ULHOA COELHO, “O Direito ao Consumidor e a Estabilização da Economia”, 1996, p. 115.

estabelecido pelo CDC brasileiro, já que o direito à informação da LCCG é bem mais complexo e aprofundado, o que se justifica pela *ratio* do diploma.

No mais, com relação aos contratos de telecomunicações, a Resolução nº 85 da Anatel, em seu art. 12, inc. IV, determina que o usuário do serviço de telefonia tem direito à informação adequada sobre as condições de prestação do serviço em suas várias modalidades, bem como de suas facilidades, comodidades adicionais e tarifas. E também a Lei nº 9.472/97 (Lei Geral das Telecomunicações), em seu art. 3º, inc. IV e IX, dispõe que “o usuário de serviços de telecomunicações tem direito à informação adequada sobre as condições de prestação de serviços, suas tarifas e preços”.

3.4. Cláusulas Prevalentes

O art. 7º do DL nº 446/85 institui que as cláusulas que forem “especificamente acordadas” irão prevalecer sobre as “cláusulas contratuais gerais”, independentemente de estarem ou não inseridas em “formulários assinados pelas partes”.

Sendo os contratos de telecomunicações formados por cláusulas contratuais gerais, distribuídas em condições gerais e específicas, resta claro ser paradoxal a existência de negociação quando da formação do contrato em análise. Esses contratos de adesão são os mesmos para todos os clientes/aderentes, diante da utilização das mesmas cláusulas em contratações passadas e futuras. Qualquer mudança que pode existir está relacionada às opções de planos e pacotes, bem como promoções de um determinado período, e ainda assim, pré-elaboradas e rígidas em seu conteúdo, com a intenção de integrar vários contratos que tenham como objeto o mesmo produto e/ou serviço por preço idêntico para qualquer um.¹⁰⁸

¹⁰⁸ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 262, comenta o Ac. STJ, de 10/07/2008 (João Camilo): “Independentemente do acerto da decisão, a particularização de cláusulas de um certo contrato, se se encontrarem, também elas, predispostas por uma das partes, não perdem a sua natureza de adesão, para o efeito sendo indiferente a designação que lhes tenha sido dada, bem como o facto de o aderente ter remunerado suplementarmente a contraparte, se todos os aderentes, que pretendem idêntica

É de conhecimento geral que as empresas fornecedoras de serviços de telecomunicações têm rotineiramente o hábito de ir à casa de clientes e/ou possíveis clientes, com uma equipe de representantes devidamente treinados para oferecer extensão dos serviços já contratados e/ou novas ofertas e opções de contratação, respectivamente conforme o caso.

Neste momento, os representantes tentam a todo custo convencer o cliente de que dispõe dos melhores serviços pelos melhores preços, e para tal, não é raro – pode-se dizer que é bem comum – surgirem verbalmente propostas e promessas que não condizem com aquilo que está disposto de maneira escrita nas condições gerais e específicas daquele serviço ou produto, levando o aderente a aceitar uma contratação e assinar um formulário com disposições contrárias àquelas que lhes foram verbalmente prometidas no momento pré-contratual.

Cumprir observar que esta tática de convencimento acima explicada, muito utilizada pelas empresas de telecomunicações, não é exclusiva dos contratos realizados a partir de visitas dos representantes, podendo acontecer quando o cliente se dirige até a loja com o intuito de contratar.

Em qualquer que seja o caso, a problema se resolve com a aplicação do art. 7º da LCCG. Tendo em vista que o disposto neste artigo não foi alterado por nenhum ato de transposição da diretiva europeia para o ordenamento jurídico português, passaram a existir discussões doutrinárias sobre o conceito de “cláusulas especificamente acordadas”.

A esse respeito, parte da doutrina¹⁰⁹ entende que cabe uma interpretação corretiva ao art. 7º, tendo em vista a falha do legislador que não alterou a disposição normativa do referido artigo para, a partir do segundo ato de

extensão das obrigações do predisponente, do mesmo modo tiverem de prestar idêntica remuneração. Isto é, se a cláusula(s) ‘particular(es)’ foi(ram) unilateralmente formulada(s), limitando-se a contraparte a aceitá-la, está-se perante uma convenção de adesão; se a cláusula(s) se destinar(em) a multiplicar-se em contratos individuais, tratar-se-á de cláusula(s) contratual(ais) geral(ais)”, salientando que qualquer que seja a hipótese, será aplicado o regime do DL nº 446/85, bem como de seu art. 7º (agora em estudo).

¹⁰⁹ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 107, defende que o “conceito delimitativo operante é a ‘não negociação’ e não a ‘generalidade’” a partir do alargamento do âmbito de aplicação introduzido pelo DL nº 249/99, o que na visão deste autor coloca as cláusulas individualizadas não negociadas ao lado das cláusulas contratuais gerais.

transposição, colocar ao lado das cláusulas contratuais gerais as cláusulas inseridas em contratos individualizados em que o aderente limitou-se a aceitar. Entendimento este correlato com o de que a expressão originária contida na norma - “cláusulas especificamente acordadas” – é sinônimo absoluto de cláusulas negociadas.

Concorda-se com o doutrinador Joaquim de Sousa Ribeiro¹¹⁰, que entende que a expressão contida na lei - “cláusulas especificamente acordadas” - não tem relação direta com negociação. E que toda e qualquer cláusula, independentemente de ser fruto de uma negociação, necessita de aceitação para que possa integrar um contrato, e é nesse sentido que tem razão de ser a expressão “acordada”. Desta maneira, quando diante de um conflito entre “cláusulas contratuais gerais” e “cláusulas individualizadas”, a estas deve ser dada prevalência, diante da existência de dois critérios: de um lado a prevalência das cláusulas negociadas sobre qualquer outra não negociada, e, de outro, as cláusulas individualizadas (art. 1º, nº 2) a prevalecer sobre as cláusulas contratuais gerais (art. 1º, nº 1).

Acertada é a decisão¹¹¹ que julgou procedente, com base no art. 7º da LCCG, a prevalência da cláusula acordada verbalmente no momento da contratação, em que o representante da empresa de telecomunicações informou ao aderente que o serviço de internet demoraria meio dia para ser instalado “e foi certamente nesse pressuposto, cuja veracidade esta não teria razão, à partida, para questionar, que concluiu o negócio”. O que não ocorreu, alegando a empresa que, no contrato firmado entre as partes e assinado por elas, havia disposição expressa de que a instalação poderia demorar até 60 dias úteis para ser realizada.

No caso acima reportado, houve uma declaração, por parte do representante da empresa de telecomunicações, no intuito de convencer o aderente a celebrar o contrato, no qual prometeu um prazo diferente daquele previsto no contrato firmado pelas partes, e que possivelmente ele nem estaria autorizado a realizar. Aplica-se o previsto no art. 7º, com a prevalência desta

¹¹⁰ JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “O regime dos Contratos de Adesão”, 2007, p. 200.

¹¹¹ Ac. Tribunal de Relação de Coimbra (TRC), de 18/01/2011 (Judite Pires).

cláusula acordada verbalmente sob aquela que estava escrita no contrato assinado.

A cláusula contratual que foi estipulada verbalmente durante a fase de negociação, seja ela geral, individual ou mesmo negociada, pode encontrar dificuldades de existência com relação à forma. Neste caso, a pergunta que se faz é: carece de validade formal uma cláusula contratual acordada verbalmente e inserida em um contrato de telecomunicações?

Para responder a esta questão, observe-se primeiramente o art. 48 do DL nº 5/2014, de 10 de fevereiro, que trata da parte contratual dos serviços de comunicações eletrônicas. Deixa claro este artigo que as estipulações contratuais que envolvam estes serviços deverão ser determinadas através de suporte duradouro, que pode assumir tanto a forma escrita quanto a forma de gravação telefônica, por exemplo.

Se a LCCG não traz nenhuma disposição relacionada à forma que estas devam adotar, então tem lugar o regime geral previsto pelo CC, no art. 222, que considera válidas as estipulações acessórias, tanto as anteriores quanto as contemporâneas ao escrito desde que mostre “que correspondam à vontade do declarante e a lei não as sujeite à forma escrita”, mas foi adotada pelo autor da declaração.

No entendimento de António Menezes Cordeiro e Mário Júlio de Almeida Costa¹¹², em se tratando de cláusulas contratuais gerais, o legislador vai mais longe por entender que um “acordo específico demonstra a vontade das partes em não subscrever as cláusulas contratuais gerais que lhes oponham” e que “devem considerar-se sempre prejudicadas mesmo quando se apure que o acordo específico é nulo”.

Então, se as cláusulas especificamente acordadas de forma verbal não forem consideradas válidas, por falta de forma, ainda assim poderão afastar as cláusulas padronizadas, o que parece estar correlato ao princípio da boa-fé, do

¹¹² MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 26.

art. 227 do CC e com a *ratio* da LCCG. Ana Prata¹¹³ sugere resolver a situação com a aplicação “das normas supletivas pertinentes”, bem como, quando necessário, “pela integração da lacuna que reste”.

São cláusulas contratuais gerais presentes nos contratos de telecomunicações aquelas com a seguinte redação: “Sempre que se proceda à alteração das presentes Condições [...], notificará o cliente dessa alteração por qualquer meio escrito”¹¹⁴; “caso o cliente não aceite as alterações comunicadas [...], poderá rescindir o contrato, devendo para tanto notificar a NOS da sua intenção, por carta registrada”.^{115, 116} Se qualquer alteração contratual só pode ser realizada sob forma escrita, pode-se concluir que existe uma estipulação de forma especial para as declarações, e sendo assim por força do art. 223 do CC, presume-se que “as partes não querem vincular senão pela forma convencionada”, o que gera a invalidade das estipulações verbais.

Por outro lado, o art. 2.18 dos Princípios UNIDROIT¹¹⁷ aduz que se existe alguma estipulação contratual quanto à necessidade de forma escrita para alterações ou revogações de estipulações contratuais, estas não poderão ser realizadas de outra forma, e que se uma das partes, através da sua conduta, incitar a outra a agir com confiança, não poderá prevalecer-se da estipulação.¹¹⁸

Outro ponto interessante diz respeito à possibilidade de existência de contradição naquilo que está estipulado nas condições gerais com as condições específicas. Não há como presumir que uma cláusula, por estar inserida em um

¹¹³ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 261.

¹¹⁴ Cláusula 5.1, p.1, contrato da NOS (anexo nº 4).

¹¹⁵ Cláusula 5.2, p.1, contrato NOS (anexo nº 4).

¹¹⁶ Diante de tais cláusulas, observa-se que é exigência contratual a existência de um acordo escrito que, neste caso, acontece mediante iniciativa da empresa em dar ciência para o aderente da modificação, dando a este a oportunidade de aceitar tacitamente (pelo silêncio) ou recusar, comunicando-se de forma também escrita através de notificação. Chama-se a atenção neste momento para as exigências de comunicação e informação como meio de controle de conteúdo. A notificação imposta não basta para que se tenha cumprido as exigências contidas nos arts. 5º e 6º da LCCG, mas é suficiente para o cumprimento do requisito formal exigido pelo contrato e, portanto, em consonância com o art. 223 do CC.

¹¹⁷ Princípios Relativos aos Contratos Comerciais Internacionais, UNIDROIT, Roma, 1995.

¹¹⁸ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 259, fala sobre a coexistência de regimes incompatíveis referentes às cláusulas contratuais gerais.

campo denominado de “condições gerais” ou “condições especiais”, tenha sido objeto de negociação ou que foi “especificamente acordada” sem efetiva prova.¹¹⁹

No tocante à possibilidade de preenchimento “à mão” de quaisquer estipulações contratuais pelas partes, tais não têm o poder de revelar que houve um acordo específico entre as partes.¹²⁰ Mesmo que se trate do preenchimento de espaços em branco no formulário, isso não é suficiente para que tais estipulações prevaleçam sobre outras com base no art. 7º da LCCG.

Na verdade, essa prática é uma forma de economia contratual, já que é mais barato preencher espaços em branco com cláusulas contratuais gerais pertinentes ao negócio em formação do que ter que imprimir vários modelos de formulários, um para cada possibilidade de escolha, dentre os diferentes pacotes de produtos e serviços colocados à disposição do aderente nos catálogos das empresas de telecomunicações.

Por último, com relação ao ônus da prova, vale a indagação sobre a quem caberia o ônus de provar que uma cláusula foi “especificamente acordada”. Diante da ausência de norma especial, aplica-se o disposto no regime geral do

¹¹⁹ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 262. No mesmo sentido: JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, pp. 106-107, argumenta com relação aos contratos de seguro que, por interpretação analógica, permite aplicação quanto aos contratos de telecomunicação: “A falaciosa equivalência que por vezes se estabelece nos contratos de seguro entre condições particulares (ou condições especiais) dos contratos e cláusulas negociadas. Se é certo que, em regra, as condições particulares são negociadas (podendo-o ser as especiais e, quiçá, as gerais), tal não é muitas vezes verdadeiro. Sendo frequente a inclusão de cláusulas não negociadas na lista das condições particulares, só porque pontualmente predispostas para determinado contraente, mesmo que esta não tenha sido consultado sobre o conteúdo das mesmas”. Contra: Ac. TRC, de 29/5/2001 (Helder Roque): “As ‘condições gerais da apólice’ constituem cláusulas especificamente acordadas para um determinado contrato, e, porque resultam de uma negociação entre os contraentes, refletem melhor a sua vontade comum e merecem precedência relativamente às condições gerais do contrato”. Neste prospecto cumpre aclarar que se concorda com a prevalência das condições específicas sobre as condições gerais. O que não se compartilha aqui é da justificativa baseada na presunção de negociação das cláusulas contidas nas condições gerais. Tal prevalência deve-se ao fato de existirem dois critérios para tal, e não pela presunção de negociação.

¹²⁰ No mesmo sentido: ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais - Anotação*, 2010, p. 260. Em sentido contrário, ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 3. LUÍS ANTÓNIO NORONHA NASCIMENTO, “As Cláusulas Contratuais Gerais na Jurisprudência do Supremo Tribunal de Justiça”, 2003, pp. 99 e ss.

CC, art. 342, em que o contraente que quiser prevalecer-se da cláusula negociada tem que provar que o foi¹²¹, e, em se tratando de contratos de telecomunicações, esse contraente será o aderente. Considera-se que a negociação não se presume, todavia admite-se prova testemunhal em caso de exame judicial do contrato.¹²²

3.5. Consequência do não cumprimento das normas de inclusão

O art. 8º da LCCG considera excluídas dos contratos todas as cláusulas que não forem comunicadas de acordo com o art. 5º ou que o tenham sido, porém com violação do dever de informação de uma forma que o seu conhecimento não possa ser esperado; as que pelo contexto, epígrafe ou apresentação gráfica passem desapercibidas; e, por último, as inseridas em formulários, depois da assinatura de alguma das partes.

São consideradas excluídas dos contratos aquelas cláusulas que não respeitarem as exigências legais dos deveres de comunicação e informação. Considerar-se excluída, em toda a abrangência do art. 8º, significa o mesmo que inexistente, não produzindo nenhum efeito jurídico contratual.¹²³ O ônus da prova e da alegação do cumprimento de tais deveres cabe ao predisponente, que é quem pretende utilizar-se das cláusulas.

¹²¹ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 263. MÁRIO JÚLIO ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 26.

¹²² Ac. STJ, de 13/09/2007 (Custódio Montes): “O art. 394 do Código Civil apenas pode aplicar-se a contratos negociados [...] não se comunicam aos contratos concluídos por mera adesão [...] não pode ser aplicado quando contrarie o princípio geral da boa-fé”. Concorda e aplaude esta decisão: ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, pp. 263-264.

¹²³ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 110. MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 27. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos I*, 2013, p. 187, fala em cominação radical de ineficácia. ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 251. JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e Boa-Fé”, 2000, p. 11. Ac. STJ, de 11/4/2000 (Lopes Pinto). Em sentido aparentemente contrário, ANA PRATA, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, pp. 270-271, considera, embora com alguma dúvida, que a consequência jurídica da exclusão mencionada no art. 8º pode aplicar-se ao regime geral do art. 294 do CC, que prevê a nulidade.

O art. 8º, al. c) relaciona-se com aquilo que a doutrina apelidou de “cláusula surpresa”, ou seja, aquelas cláusulas que possam passar despercebidas, no sentido da impossibilidade do seu conhecimento efetivo. É o mesmo que acontece diretamente com as cláusulas que não foram devidamente comunicadas (art. 5º), remetendo-se, então, a questão para o art. 8º, al. a). A al. c) serve, então, para “ênfaticamente exemplificar tipos de cláusulas que consubstanciem objetivamente omissão do dever de comunicação”, bem como qualquer circunstância que possa condicionar a percepção das cláusulas.¹²⁴

Nos contratos de telecomunicações é possível notar com grande frequência que eles apresentam-se revestidos de cláusulas, cuja fonte da letra de redação é muito pequena, o que pode fazer com que o aderente não consiga ler de modo esclarecedor todo o conteúdo contratual para que seja possível seu claro e efetivo conhecimento.¹²⁵

Tratam-se de técnicas enganosas com o uso da “famosa e persistente letra miudinha, de difícil percepção e desmotivadora da leitura” com o intuito de “fazer passar despercebido o conteúdo contratual que querem ver aceite”¹²⁶, tendo como consequência a exclusão das cláusulas do contrato.

A cláusula também poderá passar despercebida se não se tratar de cláusula aceitável naquele tipo contratual¹²⁷, como v.g. no caso de um contrato de telecomunicações conter em seu corpo cláusulas que prevejam garantias que vão muito além das necessárias no tipo contratual em tela. Outro ponto que abrange a

¹²⁴ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 111-114. Para este autor, “qualquer circunstância que possa condicionar a percepção das cláusulas” significa desde condições formais, até textuais de surgimento da cláusula; o que acontece quando cláusulas sob um determinado assunto encontram-se situadas em local diverso do esperado. No mesmo sentido: MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 27. ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, fala a respeito da falta de verdadeira concordância do aderente relativamente ao conteúdo regulativo nelas consagrado.

¹²⁵ Cfr. anexo nº 2.

¹²⁶ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 277. Ac. TRL, de 3/5/2001 (Cordeiro Dias), menciona a legibilidade fácil e não mera legibilidade.

¹²⁷ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português I*, 2000, p. 435.

exclusão são as cláusulas que parecem ser uma coisa, mas no final revelam outra.¹²⁸

Por último, resta analisar a proibição de inserção de cláusulas em formulários após a assinatura de qualquer das partes. É evidente não se tratar de mera apreciação formal, mas da presunção de que tudo aquilo que constar após a assinatura é alheio à vontade das partes, significando presunção inelidível de falta de conhecimento pelo aderente¹²⁹, e cumpre esclarecer que o “após a assinatura” significa no espaço do contrato e não no momento temporal.¹³⁰

Quando houver remissão a anexos ou cláusulas, e a remissão aparecer fisicamente após a assinatura das partes, mas for clara e inequívoca no texto do contrato¹³¹, e houver razão funcional plausível para a existência de um anexo¹³², poderá ocorrer o afastamento da exclusão.

Preocupado com a questão da percepção do conteúdo contratual pelo aderente, o CDCB adotou medida um tanto quanto exata. O art. 54, § 3º¹³³ traz a norma de que os contratos de adesão têm de ser preenchidos “em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis” e que a “fonte não poderá ser inferior ao corpo 12”.

¹²⁸ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 4, exemplifica: “Tendo em conta o contexto em que surge, ou até a epígrafe que a precede, uma cláusula de exclusão ou de limitação da responsabilidade do predisponente disfarçada de cláusula de garantia”. Em sentido diverso: JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, *O problema do Contrato*, 2003, p. 572, entende que tal norma refere-se à forma da cláusula e não ao conteúdo, já que as desconformidades com o mesmo tem como consequência jurídica a nulidade, previstas nos arts. 15 e 16, al. b): “Quer dizer, são levadas em conta apenas circunstâncias referentes à localização ou tipo de impressão da cláusula, sem se atender, neste plano, ao efeito de surpresa provocado no aderente pela desconformidade do seu conteúdo ao que ele justificadamente esperaria, com base no concreto contacto relacional, no teor das cláusulas especificamente acordadas na disciplina comum do tipo contratual em causa.”

¹²⁹ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 279.

¹³⁰ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 115.

¹³¹ Cfr.: Ac. TRC, de 17/3/1998 (Gil Roque); Ac. STJ, de 15/3/2005 (Moitinho de Almeida); Ac. TRP, de 14/07/2008 (Rodrigues Pires);

¹³² JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 116.

¹³³ A Lei nº 11.785, de 22 de setembro de 2008, alterou o art. 54, § 3º da Lei nº 8.078/90 (CDC).

No caso de alguma ou algumas cláusulas contratuais gerais serem excluídas de um contrato de telecomunicações, nos termos do art. 8º da LCCG, o legislador português optou pela subsistência dos contratos singulares nos termos do art. 9º do mesmo diploma, em que na parte afetada pela exclusão vigoram normas supletivas, com recurso à integração.

A regra consiste claramente na manutenção do contrato na parte não afetada pela exclusão¹³⁴ e tentativa de integração nas cláusulas afetadas. Ocorre que como dispõe o art. 9º, nº 2 da LCCG, o contrato será nulo quando da integração resultar em uma “indeterminação insuprível de aspectos essenciais” ou “um desequilíbrio nas prestações gravemente atentatório da boa-fé”.¹³⁵

Se é certo que a intenção do legislador, ao criar um diploma específico para as cláusulas contratuais gerais, foi a proteção do aderente (destinatário das cláusulas), não seria plausível que ele viesse a sofrer as consequências negativas pela aplicação do regime, já que a anulação integral do negócio é uma penalização para aquele que é simples destinatário das cláusulas. Assim, admite-se que uma cláusula essencial à subsistência do contrato e que tenha sido excluída seja substituída por outra que viabilize o negócio.¹³⁶

À parte do contrato afetada com a exclusão de cláusulas aplicam-se as regras de integração do art. 239 do CC.¹³⁷ Dificilmente será possível usar do

¹³⁴ Sobre o assunto, cfr. ANA PRATA, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, pp. 295-297, em que a autora critica o fato do diploma LCCG prever regimes diversos a situações semelhantes como acontece com a imposição de manutenção do contrato no caso do art. 9º, enquanto os arts. 13 e 14 regulam a opção do aderente quanto à subsistência ou não do contrato. Defende, portanto, no caso do art. 8º, que a melhor interpretação será a de permitir ao aderente a opção pela manutenção ou não do contrato.

¹³⁵ Sobre essa questão, MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 29, dizem que “no primeiro caso, verifica-se uma aplicação das normas gerais. Recordemos que o negócio jurídico cujo objeto se mostre indeterminável é nulo, como dispõe o artigo 280º, nº 1, do Código Civil. Ao passo que, no segundo caso, ocorre uma disposição de cautela: a não inclusão, num contrato singular, de apenas alguma ou algumas das cláusulas contratuais gerais para ele previstas, mantendo-se as restantes, pode conduzir a distorções acentuadas na lógica intensa dos negócios em causa. Quando daí resulte um desequilíbrio nas prestações gravemente atentatório da boa-fé, o contrato é nulo”.

¹³⁶ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 131. O autor ainda cita “o princípio de responsabilidade do predisponente das cláusulas pelas consequências da sua exclusão ou anulação”.

¹³⁷ Cfr. Ac. TRP, de 24/9/2009 (Pinto de Almeida): “A interpretação complementadora prevista no artigo 9º, nº 1, do DL nº 446/85, de 25.10, e reportada ao disposto no art. 239 do CC tem

recurso “harmonia com a vontade das partes”, visto que a vontade do predisponente encontra-se diretamente ligada à cláusula que foi objeto de exclusão.¹³⁸ Tais regras de integração, sempre de acordo com os “ditames da boa-fé¹³⁹”, devem ser aplicadas no tocante à parte essencial do contrato, já que sobre as cláusulas não essenciais, quando excluídas, aplica-se a redução.¹⁴⁰

lugar quando ao contrato faltem as disposições necessárias, resultando de cláusulas insuficientes ou que não tenham sido incluídas ou julgadas abusivas, não intervindo quando existam normas supletivas adequadas e sendo de afastar quando a supressão de uma cláusula não conduza à solução injusta”. Sobre a questão, ANA PRATA, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 284, pontua que “se houver uma disposição especial quanto à integração de lacunas de certos negócios jurídicos, não se aplica aquele artigo 239, mas sim a regra especial, que prevalece sobre a geral”. E ainda JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil”, 2003, p. 14, diz que “a cláusula integrada, na dúvida, será a favorável ao aderente. O predisponente teve todas as condições para prever uma solução diferente”.

¹³⁸ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 132. O autor ainda destaca que “sempre se poderá indagar de uma vontade sucedânea daquela, convergente com a do aderente”. E mais, opina também o ilustre doutrinador que a disciplina do art. 9º opera em sentido inverso do enunciado no art. 239 do CC, já que primeiro “procura-se a solução equilibrada e, só depois, se indaga do seu cabimento na vontade hipotética das partes”.

¹³⁹ A questão da boa-fé referida no art. 9º da LCCG abre oportunidade de discussão doutrinária para entender o específico campo de aplicação que este princípio tem dentro deste artigo em específico. JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e Boa-Fé”, p. 586, entende que o recurso à boa-fé para apreciar o desequilíbrio é “deslocado” por ser agora chamada a valorar “o conteúdo em si” do que sobrou do contrato e ainda “a substituição da referência a uma valoração objectiva por uma cláusula geral vastíssima, de conteúdo indefinido, não só não esclarece nada como distorce a perspectiva do tema”. JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “O Regime dos Contratos de Adesão”, 2007, p. 232 a 243, afirma que “não pode, pois, negar-se que a boa-fé intervém aqui como norma de validade”.

¹⁴⁰ Neste sentido, RAUL VENTURA, “Convenção de Arbitragem e Cláusulas Contratuais Gerais”, p. 40, dispõe que “quando uma cláusula compromissória for excluída por força do art. 8º o contrato singular mantém-se [...] mas tecnicamente não haverá que aplicar regras legais supletivas nem que recorrer às regras de integração do negócio jurídico” por não se tratar de cláusula essencial.

4. CONTROLE DE CONTEÚDO NOS CONTRATOS DE TELECOMUNICAÇÕES

4.1. Cláusulas proibidas e boa-fé.

O Princípio da Boa-fé aparece com expressiva importância no diploma português das cláusulas contratuais gerais, visto que, nos termos do art. 15, “são proibidas as cláusulas contratuais gerais contrárias à boa-fé”. Se, por um lado, está-se falando de um dos princípios fundamentais do direito privado, por outro lado, trata-se de um vetor com conceito de difícil determinação e previsão, trazendo dificuldades em saber em quais casos uma cláusula terá um conteúdo que a torne proibida.¹⁴¹

A boa-fé possui dois sentidos, o objetivo e o subjetivo. No art. 15 da LCCG, evidentemente, a boa-fé não está expressa no sentido subjetivo, que exprime a ideia de o agente conhecer ou dever conhecer determinado fato¹⁴² ou, ainda, a “consciência ou convicção justificada do sujeito de ter um comportamento conforme ao direito”.¹⁴³ O importante é encontrar um critério valorativo da boa-fé que sirva como base no controle de conteúdo das cláusulas contratuais gerais, que não tem relação com normas de comportamento.

Entende-se, então, que a boa-fé que o legislador quis expressar no DL nº 446/85 foi no sentido objetivo¹⁴⁴, que tem como finalidade “delimitar a liberdade de conformação do conteúdo de contratos, valorando as regras estipuladas pelas partes”.¹⁴⁵ O que não é um papel fácil devido ao seu conceito abstrato.

¹⁴¹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 105, aduz que o principal problema que surge da interpretação da boa-fé está no modo de utilização “deste conceito indeterminado na concretização pelos juristas” e, mais ainda, “no conhecimento da lei pelos destinatários”, neste caso os aderentes e principais interessados.

¹⁴² YARA MIRANDA, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria de Relações de Consumo”, 2007, p. 709.

¹⁴³ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 38 ss.

¹⁴⁴ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 39. MARCO DIAS, “O Critério da Boa Fé no DL nº 446/85”, 2006, p. 439.

¹⁴⁵ YARA MIRANDA, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria de Relações de Consumo”, 2007, p. 709.

Na visão de José de Oliveira Ascensão, a boa-fé em qualquer abordagem possível é inaplicável como critério de valoração do conteúdo das cláusulas proibidas. Para ele, até mesmo a boa-fé objetiva não faz sentido na medida em que “não se fixam padrões de conduta, antes se julgam cláusulas objectivas para concluir se elas devem ou não ser rejeitadas perante a ordem jurídica”.¹⁴⁶

A menção ao Princípio da Boa-fé no diploma sobre cláusulas contratuais gerais, DL n.º 446/85, possui influência da Alemanha, onde tal se justifica pela escassez de outras alternativas; porém, com relação a Portugal, trata-se de uma colocação desnecessária e sem razões históricas.¹⁴⁷

O Direito germânico também serviu como inspiração para a criação da Diretiva n.º 93/13/CEE, de 5 de abril, que, no art. 3.º, n.º 1, dispõe que “uma cláusula contratual que não tenha sido objecto de negociação individual é considerada abusiva quando, a despeito da exigência de boa-fé, der origem a um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes decorrentes do contrato”. No caso da diretiva europeia, além da boa-fé, há outro critério valorativo, “o desequilíbrio significativo do consumidor”.¹⁴⁸

A LDC, art. 9.º, fala em “igualdade material dos intervenientes, lealdade e boa-fé”, o que permite o uso subsidiário da LDC na interpretação dos mecanismos encontrados na LCCG, até mesmo porque o art. 9.º, n.º 3 daquela menciona o regime desta.¹⁴⁹

¹⁴⁶ JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil”, 2003, p. 17.

¹⁴⁷ JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e Boa-Fé”, 2000, p. 588: “Na Alemanha a doutrina e a jurisprudência procuraram, antes de haver qualquer previsão legal da matéria das cláusulas contratuais gerais, um princípio no qual fosse possível amparar o controlo destas cláusulas. Tendo oscilado entre a boa-fé e os bons costumes, acabaram por se fixar na cláusula geral da boa-fé”. Contra: ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, pp. 324-325, considera “lamentável” essa desvalorização da boa-fé.

¹⁴⁸ JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e Boa-Fé”, 2000, p. 588, entende que o segundo critério usado pela diretiva europeia traz substancialmente o mesmo problema do primeiro.

¹⁴⁹ Com posicionamento parecido, YARA MIRANDA, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria de Relações de Consumo”, 2007, p. 715, leciona que, “apesar de não considerarmos a LDC uma acto de transposição oficial da Directiva, as suas disposições podem ajudar-nos a interpretar e a esclarecer certos preceitos da LCCG, uma vez que parte do texto da LDC sofreu

Concorda-se com Joaquim de Souza Ribeiro¹⁵⁰, quando afirma que a boa-fé do art. 15 da LCCG opera no conteúdo do contrato, com base em limites que podem operar por si só, em busca do equilíbrio dos interesses das partes. E mais, a valoração do conteúdo do contrato, segundo critérios da boa-fé, a identificação e a qualificação de um desequilíbrio relevante, consagrado na diretiva, são a “mesma operação”.

No art. 16 da LCCG, o legislador trouxe regras para a concretização da boa-fé. Além da referência aos princípios gerais do direito, criou mais dois vetores de fundamentação. A confiança e o objetivo a ser atingido pelo negócio em causa.

Na confiança considera-se o sentido global das cláusulas contratuais em causa, o processo de formação do contrato e o teor do mesmo, conforme al. “a” do art. 16. Existe posicionamento doutrinário sobre essa questão em dois sentidos. Um defende que a confiança em si não é capaz de sozinha servir de vetor informador da boa-fé, uma vez que é vaga, já que por meio da ação inibitória uma cláusula pode ser considerada abusiva antes mesmo de haver qualquer relação entre as partes e menos ainda a possibilidade da criação de uma situação de confiança.¹⁵¹ E também há a ideia de que o destinatário pode não ter confiança alguma no predisponente, mas acabar por celebrar o contrato, em virtude de, na prática, não haver outra opção. O que é irrelevante para a apreciação do conteúdo das cláusulas.¹⁵²

Outra doutrina¹⁵³ diz que foi procurando “auxiliar o intérprete aplicador, que a lei explicitou, a título exemplificativo, alguns dos termos geradores da confiança atendível: o sentido global das cláusulas, o processo de formação do

influências directas do diploma comunitário. E não há dúvidas que o art. 9º foi importado da Directiva”.

¹⁵⁰ JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “A Boa-Fé como Norma de Validade”, 2007, p. 259, ainda destaca que “o que conta, à luz do princípio da boa-fé, para além da aparente simetria dos efeitos jurídicos, é a efetiva incidência da cláusula nos interesses reais das partes”.

¹⁵¹ YARA MIRANDA, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria de Relações de Consumo”, 2007, p. 711.

¹⁵² JOSÉ DE OLIVEIRA ASCENSÃO, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e Boa-Fé”, 2000, p. 590.

¹⁵³ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português I*, 2000, p. 443.

contrato singular celebrado e o teor deste”. Defende a importância desses elementos, já que não se trata de mera expectativa subjetiva do aderente.

O art. 16, al. b) traz o segundo vetor de valoração, o objetivo que as partes visam a atingir negocialmente, à luz do tipo de contrato utilizado, são “opostas à boa-fé e, assim, proibidas, as cláusulas que, sem justificação legítima, contrariem, dificultem ou impeçam”¹⁵⁴ o objetivo procurado pelas partes, com a celebração do contrato.

A norma contida no art. 51, inc. IV, do CDCB é uma “norma geral proibitória de todos os tipos de abusos contratuais”¹⁵⁵, como se observa na redação do texto, “estabelecem obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”.

A boa-fé no Direito brasileiro permite que o juiz crie uma norma de conduta que atenda à realidade social, que se relacione com a equidade, também referida no texto legal.¹⁵⁶

O Princípio da Boa-fé como meio de controle e conteúdo das cláusulas contratuais gerais no Direito português, na perspectiva de Joaquim de Souza Ribeiro, com a qual se concorda, teve seu sentido alargado por uma dinâmica expansiva que passa a fundar, também, a proibição ao abuso de direito, como sendo um terceiro grupo de projeção aplicável à boa-fé.¹⁵⁷

4.2. Cláusulas proibidas: listas “negras” e “cinzentas”

As cláusulas contratuais gerais absolutamente proibidas são aquelas constantes nos arts. 18 e 21 da LCCG. Também conhecidas como cláusulas negras (ou lista negra)¹⁵⁸, uma vez que não podem existir no papel de cláusula

¹⁵⁴ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 41.

¹⁵⁵ CLÁUDIA LIMA MARQUES, ANTÓNIO HERMEN BENJAMIN e BRUNO MIRAGEM, *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, 2010, p. 701.

¹⁵⁶ LUIZ ANTONIO RIZZATTO NUNES, *Curso de Direito do Consumidor*, 2015, p. 637.

¹⁵⁷ JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, *O Problema do Contrato*, 2003, p. 542.

¹⁵⁸ ANTÓNIO DE ALMEIDA, “Cláusulas Contratuais Gerais e o Postulado da Liberdade Contratual”, 1998, p. 304. YARA MIRANDA, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria

contratual geral em nenhuma circunstância, servindo como impedimento para que o predisponente que pré-elaborou as cláusulas exima-se das responsabilidades correspondentes.¹⁵⁹ Tais cláusulas são imediatamente proibidas, desde que constem no rol dos artigos supracitados.¹⁶⁰

As proibições absolutas, dos arts. 18 e 21, diferem-se com relação à sua aplicação direta, na qual a primeira tem lugar nas relações entre “consumidores finais” e “empresários ou que exerçam profissões singulares ou coletivas no âmbito da sua atividade específica”, segundo o art. 17. A segunda lista aplica-se somente aos casos em que o aderente for “consumidor final”. Daí a evidência de que há uma “especial sensibilidade pela tutela dos interesses do consumidor final”.¹⁶¹

Esse rol de cláusulas absolutamente proibidas traduz-se através de conceitos precisos que não carecem de materialização do aplicador do direito¹⁶², bem como consistem em enumerações não taxativas¹⁶³ e que está totalmente de acordo com o catálogo anexo à diretiva, podendo até ser considerado mais completo ao passo que apresenta um grau de diferenciação mais adequado às diversas situações que podem surgir durante a prática contratual.¹⁶⁴

José Manuel de Araújo Barros observa, com acerto, que tais cláusulas já seriam tendencialmente proibidas por preceito do regime do CC, art. 294, que trata da nulidade de negócios celebrados contra disposição legal de caráter imperativo. Mesmo assim, a norma em apreço na LCCG não pode ser considerada desnecessária, devido à importância ainda maior que reveste os

de Relações de Consumo”, 2007, p. 721. A autora ainda justifica a denominação cláusulas negras, de acordo com a natureza que têm.

¹⁵⁹ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, pp. 42-43.

¹⁶⁰ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 5.

¹⁶¹ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 5.

¹⁶² YARA MIRANDA, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria de Relações de Consumo”, 2007, p. 722.

¹⁶³ Cfr. JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 194.

¹⁶⁴ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 92.

contratos formados por termos unilateralmente fixados por uma das partes. E mais, haverá restrição mesmo quando haja vontade esclarecida.¹⁶⁵

As cláusulas contratuais gerais relativamente proibidas remetem a uma valoração geral e abstrata com força vinculativa dependendo do quadro negocial padronizado¹⁶⁶, que servirá como horizonte de referência. Assim, diferem-se das absolutamente proibidas por não serem ponderadas de acordo com os interesses individuais dos intervenientes, mas, sim, com os interesses típicos das pessoas que integram a espécie de negócios em causa.¹⁶⁷

Sua valoração depende de decisão judicial, querendo o legislador retardar a conclusão de uma cláusula ser proibida ou não, e, para tanto, remeteu ao Tribunal a sua apreciação.¹⁶⁸ Em outras palavras, o julgador é que vai ter que levar em conta o que é normal para certo tipo contratual e setor de atividade.

Por esse motivo, para a formulação das proibições são utilizadas expressões dotadas de conceitos indeterminados e que necessitam de concretização, a ser realizada pelo julgador no contexto do tipo contratual.¹⁶⁹

4.3. Cláusulas de exclusão ou limitação da responsabilidade

O art. 18 da LCCG dispõe serem, em absoluto, proibidas cláusulas contratuais gerais que excluam ou limitem a responsabilidade por: danos causados à vida, à integridade moral ou física ou à saúde das pessoas; danos

¹⁶⁵ Cfr. JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, pp. 194-195. E ainda complementa o autor, afirmando que “nem todas as proibições absolutas visam cláusulas que já resultassem nulas por contrárias a outras normas de caráter imperativo”.

¹⁶⁶ Sobre o “quadro negocial padronizado”, MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, p. 46, ensinam que o juízo valorativo realiza-se com referência às cláusulas em si e encaradas no conjunto abstratamente predispostas, “exclui-se uma pura justiça do caso concreto, próxima à equidade e geradora de insegurança, mantendo o teor objetivo e controlável da proibição”.

¹⁶⁷ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, pp. 260-261, explica, ainda, que se deve atender “à típica situação de interesses do círculo de sujeitos envolvidos, em ordem a determinar se a cláusula controvertida contém ou não uma regulação adequada, em geral para esse mesmo círculo”.

¹⁶⁸ ANA MAFALDA MIRANDA BARBOSA, “Os Contratos de Adesão no Cerne da Proteção do Consumidor”, 2001, p. 405.

¹⁶⁹ YARA MIRANDA, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria de Relações de Consumo”, 2007, p. 722.

patrimoniais extracontratuais, causados na esfera da contraparte ou de terceiros; não cumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso, em caso de dolo ou de culpa grave; bem como atos de representantes ou auxiliares, em caso de dolo ou de culpa grave.

A responsabilidade está diretamente relacionada à prática de um ato ilícito, seja ele assim considerado por infringir regras contratualmente estabelecidas ou legalmente impostas, configurando, assim, o que convencionalmente se conhece por responsabilidade contratual e responsabilidade extracontratual ou aquiliana, respectivamente, que resultou em danos.¹⁷⁰

A exclusão ou limitação contratualmente estabelecida, no tocante à responsabilidade por danos causados “à personalidade, morais ou patrimoniais” respeitantes “à vida, à integridade pessoal ou física ou à saúde das pessoas”¹⁷¹ já carrega em si o alicerce da ideia de inviolabilidade das normas constitucionais consagradas pelos art. 24 e 25 da Constituição da República Portuguesa. Fazem parte do preceito em questão os danos morais, assim como quaisquer aspectos da personalidade abrangidos pela tutela geral do art. 70 do CC, excetuando-se aqueles referentes à identidade pessoal, sigilo de correspondência e reserva sobre a intimidade da vida privada, que dependam de ofensa à integridade moral propriamente dita para integrarem essa proibição expressa.¹⁷²

A LCCG, diante da função que assume, de proteção do aderente, sujeito inúmeras vezes à abusividade de estipulações contratuais unilateralmente elaboradas, tratou de estabelecer como absolutamente proibidas cláusulas que limitem ou excluam a responsabilidade extracontratual, independentemente de o

¹⁷⁰ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Cláusulas Limitativas ou de Exclusão da Responsabilidade Civil”, 1985, p. 71, menciona que “o responsável pelo facto ilícito (contratual ou extracontratual) fica, pois, obrigado a indenizar o lesado pelos danos de que o fato foi causa adequada (deduzidas as vantagens que o lesado não teria tido), danos esses que tanto podem ser danos emergentes como lucros cessantes, patrimoniais e/ou morais (não patrimoniais).

¹⁷¹ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 197.

¹⁷² JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais”, 2007, p. 112. Também sobre essa questão, ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Cláusulas Limitativas e de Exclusão de Responsabilidade Civil”, 1985, pp. 309 e 409-410.

ato ter sido realizado na ausência de dolo ou culpa grave.¹⁷³ Daí resultando entendimento de que, em um contrato revestido de cláusulas contratuais gerais, como os contratos de telecomunicações, será abusiva a cláusula que limite ou exclua a responsabilidade da empresa de telecomunicações sobre atos por si praticados durante o cumprimento contratual e que resultem em danos patrimoniais extracontratuais, na esfera da contraparte ou de terceiros, mesmo que resultante de mera culpa, por exemplo.

Da análise de contratos de telecomunicações, é comum encontrar disposição que exclui a responsabilidade da empresa operadora dos serviços de telecomunicações em caso de “extravio de dados ou qualquer prejuízo ou lucros cessantes motivados pela falha ou deficiência na prestação do serviço que não lhe sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior”.¹⁷⁴

Há que se ter cuidado na interpretação desse tipo de cláusula, haja vista a expressão “qualquer prejuízo ou lucro cessante” ser bastante ampla, e acabar por, de certa forma, estabelecer uma exclusão, mesmo que indireta¹⁷⁵, da responsabilidade resultante de danos causados “à vida, à integridade moral ou física ou à saúde das pessoas”, o que contaria previsão expressa.¹⁷⁶

Outra cláusula comumente encontrada nos contratos em estudo são aquelas em que se exclui a responsabilidade da empresa prestadora de serviços de telecomunicações por serviços prestados por terceiros.¹⁷⁷ Primeiramente, cumpre a ideia de que se o serviço prestado pelo terceiro está dentro da relação contratual existente entre o aderente e o predisponente. Em seguida, observa-se

¹⁷³ INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Direito das Obrigações*, 1982, p. 433, salienta que “se o obrigado proceder com dolo ou culpa grave não poderá ser declarado irresponsável, pois ninguém tem o direito de proceder mal de propósito ou em resultado de negligência grosseira. Constitui isso um limite à liberdade de estipulação imposto por princípios de natureza imperativa”.

¹⁷⁴ Cláusula J1, p. 5, Contrato Vodafone (Anexo nº 3).

¹⁷⁵ Diz-se “indireto” porque a redação da cláusula remete à ideia de responsabilidade patrimonial contratual, diante do uso da expressão “motivados pela falha ou deficiência na prestação do serviço”, quando, na verdade, poderão ser indiretamente utilizadas em outros casos.

¹⁷⁶ Nesse sentido, cfr. Ac. TRL, de 8/5/2007 (Orlando Nascimento).

¹⁷⁷ Cfr. cláusula D2, p. 8, contrato Vodafone (Anexo nº 3).

que esse tipo de cláusula também é pouco específica no seu campo de aplicação e interpretação.¹⁷⁸

Nessa esteira, também são proibidas as cláusulas em contratos de telecomunicações que limitem a responsabilidade da empresa ao serviço prestado.¹⁷⁹ A responsabilidade das operadoras, bem como de qualquer outra empresa que utilize cláusulas contratuais gerais na formação de seus contratos, não pode ser excluída ou limitada às relações contratuais. A responsabilidade pelos danos causados na esfera extracontratual e, independentemente de ter agido, o predisponente, com dolo, culpa grave ou culpa, não pode ser excluída dessa forma, já que, ao limitar a responsabilidade apenas ao serviço prestado, outras formas de responsabilidade serão excluídas.

Além do mais, o serviço prestado está regulado por um contrato composto por cláusulas contratuais gerais, unilateralmente predispostas por uma das partes, que não o potencial lesado. Se da autonomia da vontade resulta a ideia de que é permitido abdicar de direito de ressarcimento de danos causados por conduta delituosa através “de uma manifestação de vontade esclarecida e inequívoca”, há de se convir que “a simples adesão a uma proposta contratual (isso) não garante”.¹⁸⁰

No plano contratual, o legislador proíbe as cláusulas contratuais gerais que excluam ou limitem a responsabilidade do predisponente por não cumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso, nomeadamente aos casos de dolo ou culpa grave. A esse respeito existe uma problemática sobre a natureza do instituto da responsabilidade civil prevista no regime geral dos arts. 483 e 809, ambos do CC português.

Da leitura e interpretação destes artigos do CC, percebe-se que o princípio geral da responsabilidade civil compreende casos de “dolo ou mera culpa”, na

¹⁷⁸ JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais”, 2007, p. 117, ensina que “quanto aos termos em que a cláusula vem formulada, diga-se que raramente ela conterà uma qualificação explícita e dogmaticamente precisa das modalidades de responsabilidade abrangidas, sendo mais usual o seu afastamento ou limitação em moldes genéricos, pouco construídos de um ponto de vista técnico-jurídico”.

¹⁷⁹ Cfr. cláusula F1, p. 9, contrato Vodafone (Anexo nº 3).

¹⁸⁰ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 200.

qual não há restrição à culpa leve como o DL nº 446/85. Com a finalidade de evitar a contrariedade ao Princípio da Unidade do Sistema Jurídico, consagrado no art. 9º, nº 1 do CC, concorda-se com a necessidade de se fazer uma interpretação restritiva do art. 809 do CC, já que é insustentável pretender que o artigo abranja os casos de culpa leve, sob pena de introduzir uma contradição no ordenamento jurídico.¹⁸¹

Se o caso não fosse de interpretação restritiva do art. 809 do CC, estar-se-ia diante de uma inversão de valores expressos por princípios que regem os institutos em estudo. Além de afronto ao Princípio da Unidade do Sistema Jurídico acima mencionado, ter-se-ia, também, agressão ao princípio fundamentador da existência do DL nº 446/85, a proteção do aderente, que se encontra em posição contratual desvantajosa. Não faz sentido que a proteção de um contratante normal que negociou uma cláusula seja maior do que a proteção conferida àquele que se limitou a aderir. Assim, “quanto maior fosse o grau de consciência da declaração, mais intensa seria a limitação à liberdade de conformação negocial”.¹⁸²

A disposição prevista na al. b) do nº 1 do anexo à Diretiva nº 93/13/CEE¹⁸³ tem aplicação mais extensa, abrangendo os casos de “culpa leve”,

¹⁸¹ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, *Cláusula Penal e Indenização*, 1990, p. 255 e ss. O professor já era, antes da vigência do DL nº 446/85, um defensor da interpretação restritiva, no sentido em estudo, do art. 809 do CC (em: *Cláusulas Limitativas e de Exclusão de Responsabilidade Civil*, p. 182 e segs.). Concordam: JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais”, 2007, p. 126. CARLA GONÇALVES BORGES, “Exclusão e Limitação de Responsabilidade em Contratos de Adesão”, 2007, p. 29. Em sentido contrário: JOÃO DE MATOS ANTUNES VARELA e PIRES DE LIMA, *Código Civil - Anotado*, V. II, 2010, p. 73, no qual aduzem os autores que tal interpretação contraria o texto expresso da lei; LUÍS MANUEL TELES DE MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações*, Vol. I, 2016, p. 39. ANA PRATA, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 370, entende que existe uma contradição de valores na ordem jurídica que envolve a questão, mas defende que “não há motivo para restringir o âmbito proibitivo geral na matéria, devendo a unidade sistemática do direito ser obtida por outra forma, que a lei, aliás, prevê”, referindo-se a autora ao princípio contido no art. 37 em que será o regime geral o mais protetor do aderente e que deve ser aplicado.

¹⁸² JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 202.

¹⁸³ *In verbis*: “Excluir ou limitar de forma inadequada os direitos legais do consumidor em relação ao profissional ou a uma outra parte em caso de não execução total ou parcial ou de execução defeituosa pelo profissional de qualquer das obrigações contratuais, incluindo a possibilidade de compensar uma dívida para com o profissional através de qualquer caução existente”.

o que, somado aos fatos de que a diretiva apenas aplica-se às relações com consumidores e que a enumeração das cláusulas proibidas pelo DL nº 446/85 é não taxativa e, portanto, meramente exemplificativa, torna possível que haja fundamento para aceitar que nas relações com consumidores as cláusulas contratuais gerais que limitem ou excluam a responsabilidade civil do predisponente em caso de culpa leve sejam igualmente proibidas.

Seguindo esse raciocínio, a conclusão mais sensata é a de que uma limitação ou exclusão de responsabilidade contratual condicionada ao grau de culpa leve do aderente pode não estar especificamente proibida no rol do art. 18, mas tal não significa que não possa ser analisada e considerada proibida por infração aos dispositivos legais consagrados nos arts. 15 e 16 do mesmo diploma legal.¹⁸⁴

Dessa maneira, as cláusulas contratuais gerais incluídas nos contratos de telecomunicações, com redação igual ou semelhante a estes termos: “a operadora não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais quando tal não lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave”¹⁸⁵, bem como a empresa de telecomunicações “não será contratualmente responsável por lucros cessantes ou por danos indiretos, ficando sua responsabilidade contratual limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento, com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais”¹⁸⁶, são casos concretos de aplicação do preceito em comento e deverão, apesar da permissão à limitação ou exclusão de responsabilidade civil no âmbito da culpa leve pela al. c) do art. 18 da LCCG

¹⁸⁴ Nesse sentido: ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Contratos de Adesão: O Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais Instituído pelo Decreto-Lei nº 446/85”, 1986, p. 759. A esse respeito defende igualmente, CARLA GONÇALVES BORGES, “Exclusão e Limitação de Responsabilidade em Contratos de Adesão”, 2007, p. 30, ao aduzir que “a não subsunção de uma cláusula nas várias listas de cláusulas proibidas da LCCG não é garantia de validade, uma vez que há ainda que ultrapassar o crivo último do princípio da boa-fé, consagrado nos arts. 15º e 16º daquele diploma”. Sobre essa questão, ANA MAFALDA DE MIRANDA BAROSA, “Os Contratos de Adesão no Cerne da Proteção do Consumidor”, 2001, p. 410, vai mais longe ao defender que estando em causa um consumidor (no sentido do art. 2º, nº 1 da LDC) por razões de ordem pública e da previsão contida nos arts. 15 e 16 da LCCG, deverá considerar-se nulas as cláusulas excludentes ou limitadoras da responsabilidade, ainda que restritas ao campo da culpa leve.

¹⁸⁵ Cláusula 13, p. 2, contrato MEO (Anexo nº 2).

¹⁸⁶ Cláusula 15.1, p. 5, contrato NOS (Anexo nº 2).

ser analisados cautelosamente no tocante ao crivo da “boa-fé” instituído nos arts. 15 e 16 do mesmo diploma legal.

Concorda-se com a afirmação de Joaquim de Sousa Ribeiro, de que, na prática é raro uma violação direta e frontal das proibições legais ora em análise. Assim, a nulidade não atinge somente as cláusulas que expressamente excluam ou limitam a responsabilidade contratual com relação ao dolo e culpa grave, como também aquelas em que há uma restrição ou derrogação do crédito indenizatório com o uso de termos genéricos e globais.¹⁸⁷

Pertinente é a seguinte indagação: uma cláusula contratual geral que seja considerada proibida nos termos das al. c) e d) porque não respeitou os limites da intensidade de culpa no grau leve poderá ser aproveitada pelo Tribunal apenas no tocante à responsabilidade do devedor que agiu nos limites da culpa leve?

Sobre a questão, correto está o entendimento de Almeno de Sá, de que deverá evitar-se ao máximo estimular o predisponente a inserir cláusulas nulas nos contratos por ele pré-formulados. Se outro for o entendimento, estar-se-á atribuindo ao julgador competência além daquela que lhe é conferida, permitindo que este zele por interesses do utilizador das cláusulas, o que não coaduna com a intenção do diploma legal em análise.¹⁸⁸

É comum encontrar nos contratos de telecomunicações cláusulas de limitação de responsabilidade disfarçadas de cláusulas penais. Cláusulas que fixem um quanto indenizatório simbólico ou quase simbólico que acabam por

¹⁸⁷ JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais”, 2007, p. 119.

¹⁸⁸ ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 264 e ss. Afirma o autor que “a tarefa do julgador é a de, pura e simplesmente, declarar válida ou inválida determinada cláusula, com a consequente aplicação do direito dispositivo convocável, em caso de opção por invalidade, e não a de ajustar os termos do contrato, em ordem a definir *ex novo* um autônomo e diferente arranjo negocial”. JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 206, opina neste mesmo sentido ao lembrar que a faculdade conferida de substituição de uma cláusula nula por outra só é admitida quando for para benefício próprio do aderente e nunca para premiar o infrator. ANTÓNIO PINTO MONTEITO, “Contratos de Adesão: O regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais”, 1986, p. 759-760, aduz sobre a possibilidade de salvar parcialmente essa cláusula proibida, nos termos o art. 13, nº 2 da LCCG e art. 239 do CC. JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais”, 2007, p. 119, defende que “uma cláusula excessivamente ampla que ultrapasse os limites legais não pode ser objeto de uma redução judicial de conteúdo para colocá-la dentro dos limites”.

limitar a responsabilidade de indenizar.¹⁸⁹ Nesse sentido, observam-se cláusulas com a redação “o não cumprimento no disposto no [...] por fato imputável a [...] a título de dolo ou culpa grave, confere ao cliente o direito de solicitar uma indenização calculada nos termos [...]”.¹⁹⁰ Tem-se, nos termos dessa cláusula, uma quantia que se considera incapaz de proporcionar ao aderente uma reparação justa e em conformidade com o regime especial das cláusulas contratuais gerais. Assim, é evidente tratar-se de uma cláusula limitadora do dever de indenizar.

As cláusulas que indenizam o aderente em 50% do valor da instalação do serviço¹⁹¹, quando este atrasar além do prazo estipulado no contrato, devem ser consideradas limitadoras da responsabilidade de indenizar quando houver possibilidade de cumprimento dentro do estabelecido, sendo este um caso de culpa grave do predisponente.¹⁹²

Ainda quanto ao plano contratual, são igualmente proibidas, no mesmo regime adotado diante da responsabilidade civil por atos próprios do predisponente¹⁹³, as cláusulas contratuais gerais que excluam ou limitem a responsabilidade por “atos de representantes ou auxiliares”.

Tal se justifica diante da própria natureza das cláusulas contratuais gerais, uma vez que não é difícil que o cumprimento das obrigações aconteça por intermédio de agentes ou auxiliares. Em se tratando de um ente coletivo, como as operadoras de telecomunicações, pode-se afirmar ser inevitável nesse universo contratual a presença do uso dos serviços de terceiros.¹⁹⁴

O regime geral a que este dispositivo da LCCG encontra respaldo são os arts. 800, nº 2 e 809 do CC, mas não será aqui, no que se refere ao uso de

¹⁸⁹ Cfr. Ac. STJ, de 27/4/1999 (Lopes Pinto). ALMENO DE SÁ, *Cláusulas Contratuais Gerais e a Directiva sobre Cláusulas Abusivas*, 2005, p. 263.

¹⁹⁰ Vide cláusula D.1, p. 8, Vodafone (anexo nº 3).

¹⁹¹ Cláusula 4.1, p. 4, MEO (Anexo nº 2).

¹⁹² Nessa esteira, Ac. STJ, de 24/5/2007 (Faria Antunes).

¹⁹³ Ac. STJ, de 19/3/2002 (Garcia Marques): “Não constitui renúncia ao direito de indenização nem ofensa à ordem pública a cláusula de irresponsabilidade por simples culpa leve do devedor ou dos seus auxiliares, pelo que é válida”.

¹⁹⁴ JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais”, 2007, p. 127. No mesmo sentido MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 43, ressaltam que “hoje em dia, as entidades que recorrem a cláusulas contratuais gerais são, em regra, pessoas colectivas que atuam através de representantes e auxiliares, cuja responsabilização exclusiva esvaziaria, não raro, de conteúdo efectivo o ressarcimento dos danos”.

cláusulas contratuais gerais, permitido o uso de cláusulas de exclusão ou limitação da responsabilidade civil por atos de terceiros, por mais que tais terceiros ajam com autonomia ou que ajam ou não com violação de deveres impostos por normas de ordem pública¹⁹⁵, sendo assim, uma exceção ao regime geral, este adotado pelo regime especial do DL n° 446/85.¹⁹⁶

Nesta esteira, analisam-se as cláusulas inseridas nos contratos de telecomunicações em que a operadora “não se responsabiliza por qualquer serviço prestado por terceiros”¹⁹⁷ no âmbito do contrato: por maior que seja a participação de um terceiro no cumprimento das obrigações assumidas pelo predisponente, quando este confia a outrem a realização de uma prestação a que era obrigado, não pode eximir-se de reparar qualquer consequência danosa que daí se resulte¹⁹⁸, pelo que se considera proibida tal cláusula de acordo com o art. 18 ‘d’ da LCCG.

Por outro lado, e no mesmo sentido defendido, não poderá ser considerada abusiva uma cláusula contratual geral que tenha a seguinte redação: “[...] ficando a sua responsabilidade contratual limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento, com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações, incluindo-se neste incumprimento as situações de falha ou deficiência do serviço”.¹⁹⁹

No Direito brasileiro a responsabilidade civil subjetiva é regra geral, ou seja, depende da existência de dolo ou culpa por parte do agente causador do dano. Já o CDCB, exceção à regra, adota a responsabilidade objetiva do agente causador do dano, conforme seus arts. 12, 13 e 14. Desta maneira, o consumidor não precisa comprovar o dolo ou a culpa do fornecedor de serviços ou produtos,

¹⁹⁵ Nesse sentido, cfr. ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Cláusulas Limitativas e de Exclusão de Responsabilidade Civil”, 1985, p. 258 ss., em que o autor faz distinção entre ‘atos próprios’ e ‘atos de terceiros’. JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, p. 213.

¹⁹⁶ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 43.

¹⁹⁷ Cláusula d.2. a, p. 8, contrato Vodafone (Anexo n° 3).

¹⁹⁸ JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais”, 2007, p. 128.

¹⁹⁹ Cláusula 15.1, p. 5, contrato NOS (Anexo n° 4).

bastando apenas demonstrar o nexo de causalidade entre o dano e o vício do produto ou da prestação de serviços.

O CDCB, ao impor previamente os casos em que o fabricante, comerciante ou consumidor respondem pelo dano causado, independentemente de dolo ou culpa, fá-lo para qualquer relação de consumo e, por isso, independe aqui de se tratar de um contrato formado por cláusulas contratuais gerais ou efetivamente negociado. O art. 12, § 3º, bem como o art. 14, § 3º, trazem casos de exclusão de responsabilidade em um rol taxativo.

A aplicação destas disposições no tocante às relações de consumo que envolvam contratos formados por cláusulas contratuais gerais deixa claro que a responsabilidade nesse tipo contratual também é objetiva, enquanto em Portugal o regime especial sobre cláusulas contratuais gerais trata da responsabilidade objetiva para danos causados à vida, à integridade moral ou física ou à saúde e danos patrimoniais extracontratuais, e da responsabilidade subjetiva para casos de não cumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso, em caso de dolo ou de culpa grave e nos atos de representantes ou auxiliares.

4.4. Da faculdade exclusiva de interpretar

A faculdade exclusiva de interpretação das cláusulas de um contrato já é, por si só, e independentemente de se tratar de contratos negociados ou não, uma disposição que fere o equilíbrio das prestações que deve existir na hermenêutica dos contratos.²⁰⁰

Nesse sentido, nada de inovador trouxe o legislador do DL nº 446/85, ao estabelecer como proibidas as cláusulas contratuais gerais que “confirmam, de modo direto ou indireto, a quem as predisponha, a faculdade exclusiva de interpretar qualquer cláusula do contrato” (art. 18, al. e).²⁰¹ Trata-se de repetição

²⁰⁰ Nesse mesmo sentido, MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 1987, p. 43.

²⁰¹ ANA PRATA, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 392, sugere que, para as hipóteses que a lei prevê, “melhor teria sido que as enunciasse claramente, pelo menos nos casos em que elas são conhecidas como frequentes em contratos predispostos, reservando

das disposições do próprio CC no qual resulta da aplicação das regras de interpretação dos arts. 236 a 239, com a consequência jurídica da nulidade prevista no art. 294.

Ademais, uma disposição contratual que confira a qualquer das partes a faculdade exclusiva de interpretar as cláusulas do contrato, não passaria pelo crivo da boa-fé do art. 15 da LCCG. Conclui-se, então, que a intenção do legislador tenha sido confirmar e valorizar ainda mais a importância de tal proibição.

Nesse âmbito, com relação aos contratos de adesão, não é difícil encontrar esse tipo de cláusula proibida. Em decisão recente, o TRL²⁰² julgou procedente a sentença que anulou, por infringir a proibição expressa do art. 18, al. 'e', cláusula com as seguintes redações: “Consumos que excedam *significativamente* os seus níveis habituais de consumo” e “excedendo os níveis de *utilização habituais de consumo*”.

No recurso, a operadora, ora ré, defendeu-se alegando que os “níveis habituais de consumo do cliente” não são disposições indetermináveis, ao contrário, diz que são “determináveis face ao teor da cláusula que fala em apuramento do valor médio dos consumos”. Com entendimento contrário a juíza *ad quem* confirma a concepção *a quo* de que o valor médio não faz referência exata aos meses considerados para efetuar aquela média.

A decisão supracitada aplica exatamente o que se entende ser o propósito do art. 18 da LCCG. Em análise a outros contratos de telecomunicações, deparou-se com cláusulas proibidas neste mesmo sentido, como aquelas em que a operadora “poderá exigir o pagamento em adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicado aos serviços, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo cliente ou, quando não exista, em função do valor de previsão de consumos considerando o tarifário escolhido pelo cliente”.²⁰³

previsões ambíguas deste gênero para aqueles que pudessem vir a surgir no mercado e que, por inultrapassável desconhecimento, não pudessem ser objetos de previsão específica”.

²⁰² Ac. TRL, de 22/06/2016 (Maria José Mouro).

²⁰³ Cláusula 10.11, p. 4, contrato NOS (Anexo nº 4); Cláusula 5, p. 3, contrato Vodafone.

Um “determinado volume mensal” apurado em “função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo cliente” também não deixa claro como exatamente será efetuado esse valor médio mensal (quais meses, v.g. os dois últimos, três últimos ou todos?), além do que o termo “determinado volume” não é suficiente para que algo seja realmente considerado determinável. Assim, uma cláusula contratual como esta dá ao predisponente a faculdade de interpretação, a partir do momento em que ele próprio irá escolher e determinar como será calculado o valor a ser pago pelo cliente, o que contraria previsão expressa da LCCG e do CC, portanto, tais cláusulas contratuais gerais são proibidas e nulas quando utilizadas.

4.5. Da distribuição do risco

A proibição absoluta de cláusulas contratuais gerais que “alterem as regras respeitantes à distribuição do risco”, do art. 21, al. f) da LCCG, não se trata de uma inovação, consoante repetição das palavras do texto original, que não obteve nenhuma alteração nesse sentido com os atos de transposição da Diretiva Europeia nº 93/13/CEE, não existe preceito semelhante na legislação de cláusulas contratuais gerais das ordens jurídicas mais próximas.²⁰⁴

Ao interpretar o alcance do artigo em análise, Ana Prata²⁰⁵ entende que como o risco contratual é de natureza supletiva, “a norma proíbe a alteração convencional das regras que constam dos artigos 790.º a 795.º, 796.º, 797.º, 807.º e 815.º do Código Civil”.

O risco da contraprestação, que tem relação com a finalidade da alínea em análise, significa suportar a eficácia liberatória do devedor de uma prestação, nos casos em que não exista culpa nem do devedor, nem do credor. Tais artigos do

²⁰⁴ PATRÍCIA DA GUIA PEREIRA, “Cláusulas Contratuais Abusivas e Distribuição de Risco”, 2007, p. 94, em que a autora cita uma lista de leis que consultou para exprimir esta opinião.

²⁰⁵ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais - Anotação*, 2010, p. 493.

CC ocupam-se da resolução do problema, da exoneração ou manutenção da exigibilidade da contraprestação do devedor em face de um evento fortuito.²⁰⁶

No uso de cláusulas contratuais gerais para a formação de um contrato, é natural a abusividade com relação às cláusulas que regulem o risco, tendo em conta que a “atribuição pela empresa dos riscos à contraparte é uma forma de alienar custos que lhe caberiam do regime geral”²⁰⁷; em outras palavras, o risco da manutenção da contraprestação, advinda de uma regulação convencional da sua exigibilidade consiste numa *tentação* do predisponente.²⁰⁸

Nos contratos de telecomunicações, a jurisprudência²⁰⁹ discute a questão da abusividade das cláusulas com a seguinte redação: “Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do equipamento, de qualquer dos seus componentes ou do cartão, o Cliente deverá comunicar esse facto imediatamente à [...] para que a mesma proceda à respectiva desativação do serviço, a qual será executada, o mais tardar, no prazo de 24 horas a contar da recepção escrita da comunicação do Cliente, sendo os custos dos serviços eventualmente utilizados até à desativação integralmente suportados pelos Cliente”.

A cláusula supracitada, objeto de decisão, foi considerada nula por ferir, dentre outros preceitos da LCCG, o art. 21, al. f), uma vez que “altera as regras resultantes da distribuição de risco”, tornando-as mais desfavoráveis à parte mais fraca, o aderente.

Sustenta a decisão que não é aceitável que o aderente de um contrato pré-formulado pelo predisponente tenha que suportar os riscos causados diante do mau uso dos serviços contratados, por terceiros, quando o mesmo não se dá por fato imputável ao aderente. A partir do momento em que o mesmo comunicou à empresa o roubo, furto ou extravio de qualquer informação ou aparelho que possibilitasse o acesso dos serviços contratados por um terceiro, é dever da

²⁰⁶ PATRÍCIA DA GUIA PEREIRA, “Cláusulas Contratuais Abusivas e Distribuição de Risco”, 2007, pp. 106-108.

²⁰⁷ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 496.

²⁰⁸ PATRÍCIA DA GUIA PEREIRA, “Cláusulas Contratuais Abusivas e Distribuição de Risco”, 2007, p. 101.

²⁰⁹ Ac. TRL, de 22/6/2016 (Maria José Mouro).

operadora efetuar o imediato bloqueio do acesso, não restando dúvidas de que possuem meios para tal.

O prazo estipulado na cláusula contratual, de 24 horas para efetuar-se o bloqueio, é exagerado consoante ao aferir da extensão do risco que deve ser suportado pelo aderente. Concorde-se com a máxima de que uma cláusula que estipule o risco total, para o aderente, dos custos até o momento da desativação, com prazo exagerado e desequilibrado, como o de 24 horas, é abusiva, e, portanto, proibida.

A correta distribuição dos riscos parece ser aquela em que ambas as partes os assumam proporcionalmente aos seus atos, sendo certo que, diante da *ratio* do diploma em questão - a proteção do aderente, parte fraca da relação contratual, pela falta de negociação das estipulações contratuais – não se pode admitir que o predisponente impute ao aderente o risco integral da atividade fraudulenta de terceiros. Em contrapartida, válidas são as cláusulas que estabeleçam uma alteração do risco, desde que favorável ao aderente.²¹⁰

É farta a jurisprudência no tocante aos contratos de adesão bancários²¹¹ com emissão de cartão de crédito com entendimento de que por conta do titular da conta correm os prejuízos sofridos em virtude da utilização abusiva do cartão no período anterior à comunicação da perda, roubo ou extravio, pelo titular. Correto está esse entendimento, desde que, a partir do momento em que houve a comunicação por parte do titular, os riscos passem a correr por conta do predisponente.

²¹⁰ PATRÍCIA DA GUIA PEREIRA, “Cláusulas Contratuais Abusivas e Distribuição de Risco”, 2007, p. 112, explica que “pode acontecer que, por razões de concorrência, haja predisponentes dispostos a regular contratualmente o problema do risco de uma forma mais favorável ao aderente do que aquela que resultaria da aplicação do regime legalmente previsto [...] o art. 21.º consagra um impeditivo mínimo, admitindo modificações quando em sentido mais favorável à parte que visa proteger”.

²¹¹ Ac. STJ, de 14/2/2002 (Ferreira de Almeida); Ac. TRP, de 3/4/2003 (Pinto de Almeida); STJ, de 15/10/2009 (Alberto Sobrinho), com o qual se está em consonância de entendimento, precisamente essa última decisão, *in verbis*: “O risco não tem que ser suportado apenas pelo banco, assim como não tem de ser unicamente pelo titular do cartão. Se alguém tira proveito de uma coisa, sob tutela jurídica, justifica-se por equitativo, que suporte os prejuízos que a sua utilização acarreta. Se é certo que só o banco está em condições de impedir o uso indevido do cartão após comunicação do seu titular, também é verdade que este até pode não ter tomado prévio conhecimento da sua utilização abusiva e nem ter qualquer responsabilidade nessa indevida utilização”.

Seja por analogia, ou com fulcro nas decisões jurisprudenciais que envolvem o setor das telecomunicações²¹², a proibição de cláusulas, como, v.g. “o cliente é responsável pela utilização dos serviços, a qual, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem autorização do cliente, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efetuadas por este”²¹³, é uma conclusão proficiente, se tiver em vista exprimirem a mesma ideia anteriormente repudiada: de que fica por conta do aderente qualquer prejuízo referente à utilização indevida dos serviços de telecomunicações prestados, independentemente de efetuada a comunicação do roubo, perda, extravio, entre outras ações/omissões que permitissem seu uso indevido por terceiro, na qual o aderente não teve ciência, nem controle. Faltou, na redação da cláusula, a limitação dessa presunção até o momento de efetuada a comunicação.

São igualmente proibidas as cláusulas dos contratos de telecomunicações que versem: “Caso se verifique o acesso aos Serviços por terceiros, através da utilização da identificação de acesso do Cliente, devido a comportamento voluntário ou involuntário deste, será sempre de responsabilidade do Cliente essa utilização, nomeadamente, o pagamento das quantias em dívida à Vodafone pela utilização dos serviços”.²¹⁴

Portanto, a apreciação dos limites aceitáveis na repartição dos riscos é aquela que seja realizada à luz da boa-fé. Se não existe culpa, nem do aderente, nem da empresa prestadora de serviços de telecomunicações²¹⁵, o razoável é que haja uma repartição da responsabilidade, servindo como parâmetro o momento da comunicação. Antes disso, os prejuízos devem ser suportados pelo aderente –

²¹² No caso dos contratos de telecomunicações, Ac. TRL, de 08/11/2007 (Carla Mendes), decidiu: “É nula, por violar o princípio das regras respeitantes ao risco, a cláusula que imputa a responsabilidade do pagamento de utilização do serviço de Internet banda larga Netcabo por terceiros, após comunicação de perda ou extravio por parte do cliente do código de acesso a este serviço”.

²¹³ Cláusula 5.5, p. 1, contrato MEO (Anexo nº 2).

²¹⁴ Cláusula 9, p. 2, contrato Vodafone (Anexo nº 3).

²¹⁵ Nesse sentido, o Ac. do STJ, de 15/05/2008 (Mota Miranda), justificou essa repartição de responsabilidade (aqui em um contrato bancário): “Porquanto sendo certo que o banco só estará em condições de impedir o uso indevido do cartão após a comunicação do seu titular, se bem que a ele caiba providenciar pela segurança do sistema, também não é menos certo que o titular do cartão pode não ter conhecimento prévio da utilização, certo ainda que o conhecimento dessa utilização só lhe pode advir após os atos ilícitos de terceiro sem qualquer violação dos deveres de diligência”.

que tinha responsabilidade em manter seguros seus dados e equipamentos -, limitados a certa quantia²¹⁶, e após, devem ser suportados pelo predisponente – que tem a faculdade de efetuar o bloqueio dos serviços de imediato.

4.6. Repartição do ônus da prova

Os critérios de convenção do ônus da prova têm regulamentação no CC, art. 345, em que não é admitida uma estipulação contratual que inverta o ônus da prova de modo que se torne excessivamente difícil a uma das partes o exercício desse direito. A princípio, o art. 342 do mesmo diploma consagra regras do ônus da prova em que compete a quem invocar um direito fazer prova dos fatos constitutivos do direito alegado.

A LCCG traz, no art. 21, al. ‘g’, a proibição de cláusulas contratuais gerais que modifiquem de qualquer forma os critérios de repartição do ônus da prova consagrado pelo art. 342 do CC, tendo em vista a natureza de tais cláusulas, que por serem predispostas pela empresa trazem de forma intrínseca a presunção de que foram elaboradas com o intuito de dificultar a prova por parte do aderente. Então, é proibida “qualquer alteração convencional dos critérios de distribuição do ônus da prova, independentemente dos respectivos efeitos na dificuldade que ela acarrete para o aderente/consumidor na respectiva produção”.²¹⁷

Esse preceito faz mais sentido quando analisado em consonância com a proibição de alteração das regras de distribuição de risco.²¹⁸ Restou-se concluído que o risco, diante da ausência de culpa de quaisquer das partes deverá ser repartido entre elas, e partindo da análise das cláusulas presentes nos contratos de telecomunicações. Nessa esteira, têm-se aquelas em que o prejuízo advindo do

²¹⁶ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 503, traz notícia do acórdão do STJ, de 14/02/2002 (Ferreira de Almeida), que decidiu, segundo a autora, “ser válida uma cláusula que impute ao titular do cartão o risco, durante o período decorrido entre o seu extravio, furto, roubo ou falsificação, e a comunicação à entidade emitente, *até certo montante*, pelos prejuízos sofridos em consequência de sua utilização abusiva”.

²¹⁷ ANA PRATA, “Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação”, 2010, p 504.

²¹⁸ JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, “Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação”, pp. 331-332.

mau uso dos serviços contratados, por terceiros, será de responsabilidade da operadora, a partir do momento em que foi comunicada da possibilidade de acesso por outrem estranho à relação contratual (por furto, perda ou extravio de código de acesso ou qualquer outro meio que o possibilite).

A repartição do risco, porém, não cabe quando uma das partes teve culpa pelo prejuízo causado, e é nesse momento jurídico que o ônus da prova faz-se presente e revela sua importância: quem alega a culpa de outrem para se eximir da responsabilidade impressa pela distribuição do risco deve prová-la, independentemente se a incumbência atingirá o aderente ou o predisponente.

Comum nos contratos de telecomunicações são as cláusulas que responsabilizam o cliente pela utilização dos serviços, mesmo quando efetuados por terceiros, com ou sem autorização do cliente, pois se presumem para todos os efeitos efetuados por este.²¹⁹

Essa presunção contida nesse modelo de cláusula tem estrita ligação com a obrigação do cliente de manter em segurança e sob sua tutela os possíveis meios de acesso aos serviços contratados, principalmente no que concerne aos códigos de segurança. Há jurisprudência nesse sentido²²⁰, com relação aos contratos bancários, que poderá ser perfeitamente aplicada aqui por uso de analogia.

Assim sendo, as cláusulas dos contratos de telecomunicações que estabeleçam a presunção de uso dos serviços pelo cliente são válidas.²²¹ Não há que se falar em alteração do ônus da prova, já que apenas ao cliente recai o dever de provar a culpa da operadora pelo uso dos serviços que contratou e que, hipoteticamente, apenas ele teria acesso. É dessa presunção que se justifica a atribuição do risco ao aderente até que seja efetuada a comunicação.

²¹⁹ Cláusulas: 5.5, p. 1; 1.4, p. 4; 4.2, p. 7, contrato MEO (Anexo nº 2).

²²⁰ Ac. STJ, de 15/5/2008 (Mota Miranda), “estabelece-se uma presunção de uso do cartão, presunção de que foi utilizado pelo titular quando for correta a digitação do [*Personal Identification Number*] PIN e presunção de que o uso foi consentido ou facilitado culposamente pelo titular quando for utilizado por terceiro; estas presunções encontram-se em consonância com as regras que estabelecem a distribuição do ônus da prova; esta cláusula é, portanto, válida”.

²²¹ Em sentido contrário, também há jurisprudência, cfr. Ac. TRL, de 26/11/1998 (Jorge Santos), o que mostra como a jurisprudência nesse assunto não é unânime.

Quando se realiza uma interpretação teleológica do DL nº 446/85 e defende-se a correta aplicação da vontade expressa na lei, não quer dizer que se é conivente com a saída escolhida pelo legislador para a questão. O Direito do Consumidor brasileiro encontrou solução melhor quando estiver em causa o ônus da prova nas relações processuais que envolvam consumidores.

Diante da grande probabilidade de hipossuficiência do consumidor, parte mais fraca da relação de consumo, faz sentido a existência do instituto da inversão do ônus da prova. Da mesma maneira que no Direito Civil português o ônus da prova recai a quem faz alegação de um direito, como supraexplicado, no Direito brasileiro a ideia é a mesma, consoante art. 333 do novo Código de Processo Civil.

Ocorre que quando, diante de relações de consumo, o CDCB possibilita a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII) quando a critério do juiz for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência. No art. 51, VI, do mesmo diploma, são consideradas nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que “estabeleçam a inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor”.

É latente no Direito brasileiro o uso desse instituto, que se justifica na ideia de que o fornecedor de produtos ou serviços encontra-se em posição de superioridade com relação ao consumidor - superioridade esta nem sempre econômica, mas muitas vezes técnica – e por isso predispõe de mais meios probatórios do que o simples consumidor.

No caso do Direito português sobre cláusulas contratuais gerais, não parece fazer sentido, diante da *ratio* do diploma, uma proibição expressa à inversão do ônus da prova, quando em benefício do aderente.

4.7. Período de Fidelização

Nos contratos de telecomunicações é comum a presença de cláusula que estabeleça um período mínimo de vigência para a duração da relação contratual com incidência sobre as condições definidas, ou seja, as partes comprometem-se a cumprir pontualmente as condições que foram previamente estabelecidas.

A cláusula de fidelização inserida nos contratos de telecomunicações é uma cláusula contratual geral, e, por este motivo, regulada pelo DL nº 446/85. Além do que, por tratar-se de comunicações eletrônicas, necessária torna-se a análise conjunta com a LCE (DL nº 5/2014, alterado pelo DL nº 51/2011, bem como pelo recente DL nº 15/2016) e o DL nº 56/2010.

Muito comum, nos contratos que ora se analisa, é a presença de cláusula de fidelização que estipule um prazo de vigência mínimo do contrato, entre 12 e 24 meses, no qual o incumprimento desse período mínimo pressupõe a determinação de um valor a pagar.

Sobre a questão da duração do período contratual mínimo, em recente alteração da LCE pelo DL nº 15/2016, destaca-se a obrigação de as empresas fornecerem a possibilidade de celebração de contratos sem fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses de duração, com um período máximo de 24 meses.

Na oferta do produto e/ou serviço pelas empresas deverá constar “nos mesmos suportes em que seja publicitada a oferta com fidelização, de forma claramente legível, a oferta sem fidelização” (LCE, art. 48, nº 8, al. a). Além do que, no caso de existir fidelização, deverá estar publicada, de forma facilmente acessível “a relação entre custo e benefício associada às diferentes ofertas comerciais, permitindo a comparação da mesma oferta com diferentes períodos de fidelização, sempre que existam” (LCE, art. 48, nº 8, al. b).

A alteração na LCE, realizada pelo DL nº 15/2016, resolveu alguns dos problemas apresentados pela jurisprudência e pela doutrina, na medida em que reestruturou, de forma significativa e mais detalhada, as regras relativas à utilização do período de fidelização nos contratos que tenham como objeto as

comunicações eletrônicas. Dessa maneira, garante uma maior proteção aos consumidores que doravante passarão a ter opções mais claras e justas no momento de escolher por quanto tempo pretendem vincular-se a um contrato de telecomunicações.

Considera-se que houve uma evolução legislativa evidente no intuito de dar significado mais completo e objetivo à proibição relativa, consoante o quadro geral padronizado – no caso, os contratos de telecomunicações – de cláusulas contratuais gerais que “prevejam prazos excessivos para a vigência do contrato ou para a sua denúncia”, letra do art. 22, nº 1-a da LCCG.

Era comum, na prática contratual de serviços de telecomunicações, as operadoras imporem um prazo mínimo de permanência de 24 meses independentemente das vantagens que ofereciam aos aderentes, pautando-se na justificativa de amortização dos custos associados ao contrato ao longo do tempo de duração deste.²²² Jorge Morais Carvalho²²³ concluiu que a jurisprudência apontava “no sentido de que a validade da cláusula que impõe um período de fidelização depende da existência de contrapartidas para o consumidor, efetivamente compensadas – apenas pela manutenção do contrato por um período mínimo”.

O caminho adotado pela lei, diante dessa posição jurisprudencial, não podia ser diferente. Assim, com o DL nº 15/2016 eventual período de fidelização passou a “*depende da existência da atribuição de qualquer vantagem ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsídio de equipamentos terminais, à instalação e ativação dos serviços ou a outras condições promocionais*”. Antes, a lei era mais aberta a diferentes interpretações, quando bastava a “*indicação da existência de períodos contratuais mínimos associados, designadamente, à oferta de condições promocionais, à subsídio do custo de equipamentos terminais ou ao pagamento de encargos decorrentes da portabilidade de números e outros identificadores*”.

²²² Ac. TRL, de 8/3/2012 (Ferreira de Almeida).

²²³ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 112. JORGE MORAIS CARVALHO, “Contratos Cíveis e Próprios do Fenômeno Desportivo”, 2014, p. 89.

Nota-se que é muito mais rígida a nova imposição, em que a *existência* de um período de fidelização está *condicionada* à atribuição de alguma vantagem para o consumidor, ao passo que será necessário oferecer possibilidade de períodos de fidelização menores, de 6 e 12 meses, bem como a possibilidade de contratar sem nenhum período de fidelização. Contudo, como já é de conhecimento prático, as empresas de telecomunicação sempre tentam de alguma forma aumentar seus lucros, diante do que sofrerá um risco enorme o consumidor de ver aumentado o preço do contrato sem imposição de período de fidelização, como forma de coagir o aderente a contratar com períodos de fidelização mais longos.

A gravidade dos longos períodos de fidelização consiste na limitação da liberdade contratual do aderente, que é agravada pelo fato de acontecer vinculação definitiva antes do início da prestação do serviço, e, por isso, não sendo possível o controle da qualidade e da adequação às necessidades do cliente.²²⁴

O desrespeito do período de fidelização por parte do aderente constitui em penalidade, que consiste no pagamento de um valor atribuído no contrato para tal, significando uma cláusula penal e, portanto, regulada pelo art. 19, al. c) do DL nº 446/85 em que “são proibidas, consoante o quadro negocial padronizado [...] as cláusulas penais desproporcionais aos danos a ressarcir”.

Para que a cláusula penal possa ser considerada desproporcional torna-se necessária uma análise entre as reparações e os danos a ressarcir, não se tratando de uma mera superioridade, mas do equivalente à harmonia que deve existir entre as exigências do tráfico de um lado e o juízo de razoabilidade de outro, a ponto de que seja possível detectar uma “desproporção sensível”.²²⁵

Em sua recente alteração, a LCE passou a estabelecer que o valor dos encargos pela cessação antecipada do contrato “não podem ultrapassar os custos que o fornecedor teve com a instalação da operação, sendo proibida a cobrança

²²⁴ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 520.

²²⁵ MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 1987, p. 47.

de qualquer contrapartida a título indenizatório ou compensatório” (LCE, art. 48, nº 11); “devem ser proporcionais à vantagem que lhe foi conferida e como tal identificada e quantificada no contrato celebrado, não podendo em consequência corresponder automaticamente à soma do valor das prestações vincendas à data da cessação” (LCE, art. 48, nº 12); “no caso de subsidiação de equipamentos terminais, os encargos devem ser calculados [...] não podem ser superiores ao valor da vantagem conferida que, na proporção do período da duração do contrato fixada, ainda esteja por recuperar pela empresa que presta o serviço, na data em que produz efeitos a sua cessação antecipada” (LCE, art. 48, nº 13).

Cláusulas penais comuns nos contratos de telecomunicações são as que estipulam uma indenização calculada nos seguintes termos: “(período mínimo de vigência – nº de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade)”.²²⁶

Nesses contratos a justificativa para a cláusula penal em comento refere-se à “existência de custos de investimento no equipamento indispensável à prestação do serviço bem como pelos custos de ativação do serviço e ainda de angariação”.²²⁷

É desproporcional uma cláusula penal que “estabeleça a soma do valor das prestações vincendas à data da cessação”²²⁸, assim não será admitida uma compensação por incumprimento do período de fidelização equivalente ao valor correspondente às mensalidades em falta²²⁹, pois é completamente desajustada e desproporcionada uma penalização que abranja o pagamento da totalidade do que nunca será prestado.²³⁰

O contrato de prestações de serviços de telecomunicações da operadora NOS calcula a indenização devida a ela no caso de rescisão do contrato antes do período estipulado como de fidelização nos seguintes termos: resolução do contrato mais o pagamento antecipado das mensalidades vincendas que seriam devidas até ao fim do prazo contratado, o que não obsta que a operadora possa

²²⁶ Cláusula 12.4, p. 8, contrato MEO (Anexo nº 2).

²²⁷ Cláusula 12.6, p. 8, contrato MEO (Anexo nº 2).

²²⁸ Art. 48, nº 12, DL nº 5/2004, alterado pelo DL nº 15/2016.

²²⁹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 114.

²³⁰ Nesse mesmo sentido, Ac. TRG, de 11/9/2012 (Araújo de Barros).

exigir uma indenização pelo dano excedente, mais as despesas administrativas por cada fatura não paga.

Trata-se, evidentemente, de indenização muito superior a qualquer dano causado pela resolução antecipada do contrato, a chegar ao caso de a operadora lucrar mais com essa resolução do que seria se o contrato tivesse terminado depois de findo o prazo acordado.²³¹ Além disso, vai de encontro com a nova redação do art. 48, nº 11 da LCE e, portanto, trata-se de cláusula abusiva e nula, como se nunca tivesse existido, já que “a redutibilidade da cláusula penal prevista no Código Civil (art. 812) é uma solução que no seu modo de operar revela-se incompatível com o tráfico contratual de massas”.²³²

Analisando o contrato da Vodafone, pode-se considerar válida e proporcional uma cláusula penal que estipule que, diante do não cumprimento pelo aderente dos prazos de fidelização acordados, este deverá indenizar a operadora dos custos que teve a partir do desconto de instalação dos

²³¹ No mesmo sentido, Ac. TRL de, 14/3/2013 (Anabela Calafate).

²³² ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português I*, Parte Geral, Tomo I, 2000, p. 446-447, aduz ainda que “aí a pura e simples nulidade das cláusulas com recurso subsequente às regras legais supletivas permite uma solução directa, clara, fácil e justa, em cada situação”. No mesmo sentido, MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 1987, p. 47. ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “Cláusulas Limitativas e de Exclusão da Responsabilidade Civil”, 1985, p. 247, em que a cláusula penal nula da LCCG não comporta a redução do CC. ANA MAFALDA BARBOSA, “Os contratos de Adesão no Cerne da Protecção do Consumidor”, 2001, p. 417, defende um regime mais apartado para as cláusulas não negociadas. Em sentido contrário, entende ANA PRATA, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação*, 2010, p. 419, que “devendo a ‘excessividade’ a que o Código Civil se refere ser ‘manifesta’, é de admitir a existência de hipóteses de desproporção sem ‘manifesta excessividade’; mas, dada a diversidade de critérios para avaliar de uma ou outra das hipóteses, também não pode excluir-se que uma cláusula penal ‘manifestadamente excessiva’ não seja passível de qualificação como ‘desproporcionada’ em relação aos danos a ressarcir. [...] Como a existência desta alínea c) não precludirá o direito à redução – se existente-, se o aderente o preferir, ou por inadvertência a ele recorrer em vez de invocar esta proibição”. No mesmo sentido, JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais”, 2007, pp. 138-139, leciona que o preceito da LCCG “não prejudica a ação de outros dispositivos legais, sobre o ponto de vista que lhes dizem respeito, poderão tolher a admissibilidade da cláusula”. JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotado*, 2010, p. 236, argumenta que a LCCG traduz uma maior exigibilidade ao proibir uma cláusula penal que seja simplesmente desproporcionada aos danos a ressarcir, não sendo necessário que haja um excesso manifesto como no CC. Já LUÍS MANUEL TELES DE MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações*, vol. I, 2016, pp. 41-42, adota um posicionamento diferente ao defender que as cláusulas penais que sejam desproporcionadas em relação aos danos sofridos no caso de serem muito inferiores à cláusula penal são nulas a ser dispensada a redução prevista no art. 812 do CC, mas funcionando como derrogação da limitação do art. 811, nº 2, quando os danos sejam muito superiores.

equipamentos, a saber: indenização de 300 euros, se denunciar nos primeiros 12 meses, ou de 150 euros se denunciar entre o 13º e o 23º mês de vigência do compromisso de permanência.²³³

A cláusula acima reproduzida está de acordo com o que dispõe a nova redação do art. 48, nº 13 LCE e art. 2º, nº 2 do DL nº 56/2010.

Outra questão que deve ser registrada a respeito das mudanças operadas pelas alterações recentes na LCE é a resolução da problemática que desenvolveu Jorge Morais Carvalho²³⁴, em que concluiu, pela leitura conjunta dos antigos arts. 48, nº 6 e 48, nº 7 da LCE que “o profissional pode alterar unilateralmente o contrato dentro do período de fidelização, devendo o consumidor decidir entre (i) aceitar a alteração proposta (ou imposta) ou (ii) não aceitar, pagando neste caso o valor relativo ao período de fidelização”. Vai mais longe ainda, o autor, ao propor uma interpretação ab-rogante em nome do princípio da autonomia privada e do *pacta sunt servanda* que devem se sobrepor à LCE, de que “se o consumidor não aceitar as alterações propostas, nada tem de pagar ao profissional”.

A possibilidade de alteração unilateral dos contratos sem que seja conferida ao aderente a possibilidade de resolver o contrato sem a cobrança dos encargos estipulados na cláusula penal para descumprimento do período de fidelização entra em conflito com o art. 22, nº 1, al. c da LCCG, uma vez que expõe “o consumidor ao risco de se encontrar vinculado a um programa contratual diferente, e mais desvantajoso, do que aquele acordado no momento da celebração do contrato”.²³⁵

Com a atual redação do art. 48, nº 16 da LCE, que prevê expressamente o direito do aderente (assinante) em renunciar ao contrato sem encargos, no caso de alteração unilateral de qualquer das condições contratuais, bem como a retirada do texto do antigo art. 48, nº 7, em que as alterações das condições contratuais “não afasta[m] o regime de contrapartidas previstas para a rescisão antecipada, pelos assinantes, dos contratos que estabelecem períodos contratuais mínimos”,

²³³ Compromisso de permanência, cláusula 3, p.11, contrato Vodafone (Anexo nº 3).

²³⁴ JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, pp. 115-116.

²³⁵ ANDRÉ FIGUEIREDO, “O Poder de Alteração Unilateral nos Contratos Bancários”, 2007, p. 11.

passou a ser proibida a cobrança do valor relativo ao período de fidelização no caso de alteração unilateral das estipulações contratuais.

5. CONCLUSÃO

O diploma legal das Cláusulas Contratuais Gerais, DL nº 446/85, tem aplicação direta nos contratos de telecomunicações, por ser contratos de adesão formados exclusivamente por cláusulas contratuais gerais, tanto nas suas condições gerais quanto nas condições especiais.

As cláusulas contratuais que formam os contratos de adesão são elaboradas unilateralmente pelas empresas de telecomunicações, sem que o cliente possa negociar o seu conteúdo, ficando, assim, sujeito a uma relação contratual em que, na grande maioria das vezes, é formada por disposições abusivas. As empresas aproveitam-se da situação de fragilidade em que se encontra o aderente para impor-lhe um clausulado com conteúdo rígido, cabendo a ele abster-se ou aderir, lembrando que a escolha de abster-se da contratação de um serviço de telecomunicações significa renunciar a um serviço essencial, e portanto, opção esta praticamente impossível.

O DL nº 446/85 estabelece três tipos de controle das cláusulas contratuais gerais: o de inserção, o de conteúdo e o processual, que surgiram como forma do Estado limitar a liberdade de estipulação livre do conteúdo contratual quando estivesse em causa cláusulas elaboradas sem prévia negociação das partes, já que essa ausência de estipulação individual do conteúdo negocial limitava, por outro lado, a própria liberdade contratual das partes. O Estado, neste caso, exerce seu papel fundamental de intervir na esfera privada dos particulares com o objetivo único de estabelecer a igualdade entre as partes.

Nesse contexto, o controle de inclusão exige a observação de outros três pontos que devem ser analisados conjunta e cumulativamente, para que uma cláusula seja considerada inserida em um contrato de adesão, uma vez que do contrário são consideradas excluídas, pela letra do art. 8º da LCCG.

O primeiro ponto é a conexão com o contrato, ou seja, uma cláusula, para que seja considerada incluída em um contrato de telecomunicação, deverá estar diretamente relacionada com o mesmo. Muito comuns na prática contratual em análise são as remissões aos portfólios existentes à época da contratação e que

continham o plano contratual, bem como suas condições especiais, e, sendo assim, integram os contratos desde que devidamente assinados pelas partes, sob pena de serem excluídos.

O dever de comunicação trazido pelo art. 5º da LCCG surge como necessidade de dar conhecimento efetivo das condições estabelecidas no contrato ao aderente. Por serem, os contratos de telecomunicações, formados por longas e extensas cláusulas e de difícil compreensão deve o predisponente proporcionar ao aderente a possibilidade real de conhecimento de todas as cláusulas que os formam, inclusive, e principalmente, aquelas que sejam mais desfavoráveis aos aderentes. Nota-se que a existência de uma cláusula que confirme o conhecimento pelo aderente do conteúdo e sentido das cláusulas é proibida por ir de encontro com a *ratio* do diploma da LCCG, uma vez que tal “cláusula de confirmação” é, também, uma cláusula pré-elaborada sem negociação, e por esse motivo não possui força necessária para suprir ou provar que o dever de comunicação tenha sido efetivamente cumprido.

Por fim, com relação ao controle de inclusão, tem-se o dever de informação que deverá ser pautado no grau de complexidade das cláusulas que formam os contratos de telecomunicações, levando em consideração o entendimento esperado de um aderente normal. Destaca-se que de um aderente normal não pode ser esperado que tenha capacidade para compreender termos técnicos, e, por esta razão, necessário se torna o esclarecimento mais detalhado de certas cláusulas nos contratos de telecomunicações, como, por exemplo, aquelas que envolvam termos técnicos de velocidade de internet, cabendo ao predisponente informar ao aderente o real significado prático das siglas usadas para essa finalidade, de forma a tornar viável uma vontade de contratar mais esclarecida possível.

Nas contratações que envolvam serviços de telecomunicações é bastante comum os representantes das empresas, na tentativa de convencerem os clientes a aderirem a determinado pacote de serviços, realizarem propostas verbais que não condizem com o que está disposto formalmente nas respectivas condições gerais e específicas. Neste caso, aplica-se o disposto no art. 7º da LCCG, que

prevê a prevalência das cláusulas especificamente acordadas sobre as demais. Assim, prevalecem as cláusulas acordadas verbalmente no momento da contratação sobre aquelas dispostas no formulário assinado pelas partes. O problema consiste na prova dessa cláusula estipulada verbalmente, uma vez que o ônus cabe àquele que pretende prevalecer-se da cláusula, ou seja, ao aderente, segundo regra do art. 342 do CC.

No tocante ao controle de conteúdo, o art. 15 da LCCG estabelece, como princípio geral de proibição das cláusulas contratuais gerais, a boa-fé, com o intuito de buscar o equilíbrio entre os interesses das partes, concretizado por dois diferentes vetores, a confiança no que diz respeito ao sentido global das cláusulas e o processo de formação, bem como o teor do mesmo e o objetivo a ser atingido pelo negócio em causa. A boa-fé, embora de difícil determinação, tornou-se de extrema importância ao passo que permite ao julgador considerar uma cláusula abusiva pelo seu conteúdo, mesmo que não esteja em causa nenhuma das listas de proibições contidas nos arts. 18, 19, 21 e 22 da LCCG.

O controle de conteúdo dos contratos de telecomunicações é exercido através das listas negras e cinzentas, que representam, respectivamente, as cláusulas absolutamente proibidas e as relativamente proibidas consoante o quadro geral padronizado. Assim, uma cláusula que desrespeite uma proibição relativa deve ser analisada de acordo com os interesses típicos das pessoas que integram o tipo de negócio em causa.

São absolutamente proibidas as cláusulas que excluam ou limitem a responsabilidade nos casos previstos no art. 18, al. a), b), c) e d). Desta maneira, são nulas as cláusulas em que a operadora isenta-se da responsabilidade contratual ou extracontratual pelos prejuízos causados quando imputáveis a título de dolo ou culpa grave. Com relação à culpa leve, esta pode não estar especificada no art. 18, mas tal não significa que não possa ser considerada abusiva segundo o critério da boa-fé.

A distribuição do risco nos contratos de telecomunicações, quando da perda, roubo ou extravio do código de acesso ou qualquer outro dispositivo que permita o acesso dos serviços contratados por terceiro estranho à relação

contratual, deverá ser efetuada da seguinte forma: antes da comunicação do fato à operadora, correm por conta do aderente os prejuízos advindos desse acesso indesejável por um terceiro, limitados a um valor que deverá ser estipulado segundo critérios da boa-fé. Por um lado, caberia ao aderente a responsabilidade de manter em segurança os meios que possibilitem o acesso ao serviço por qualquer pessoa não autorizada para tal. Por outro, pode acontecer do aderente não ter ciência nem controle sobre o acesso indesejado.

Depois da comunicação os prejuízos correm por conta da operadora, que, a partir do momento em que toma conhecimento da possibilidade, ou do acesso efetivo do serviço por um indivíduo não autorizado, tem a possibilidade de efetuar o bloqueio imediato e cessar qualquer uso indevido.

O período de fidelização é uma estipulação contratual muito presente nos contratos de telecomunicações. A recente alteração realizada na LCE permite concluir que o tempo de permanência mínimo em contratos de telecomunicações depende da existência de vantagens ao consumidor, além de que, doravante os aderentes têm direito a terem acesso a outras opções de contratos, com períodos de fidelização menores, bem como sem períodos de fidelização algum.

Sobre o valor a ser pago em caso de descumprimento do período de fidelização, o art. 19, al. c) da LCCG proíbe consoante quadro negocial padronizado cláusulas penais desproporcionais aos danos a ressarcir, o que, em consequência da leitura conjunta com o art. 48, n^{os} 11, 12 e 13 da LCE, permite concluir que a cláusula penal devida neste caso não pode ultrapassar os custos que o fornecedor teve com a instalação da operação, devendo ser proporcionais à vantagem conferida e com o objetivo de recuperação por parte da empresa dos custos do benefício concedido, evitando um ganho injustificado pelo aderente.

Os contratos de telecomunicações são indispensáveis no mundo contemporâneo e, por este motivo, devem sempre ser alvo de análise por parte do Direito, uma vez que o aderente desse tipo de contrato tem se tornado cada dia mais vulnerável às cláusulas impostas pelas empresas. Muitas são as táticas de convencimento utilizadas pelos predisponentes na tentativa de persuadir o aderente a aceitar as estipulações contratuais, estipulações estas que, por serem

Conclusão

pré-elaboradas pela parte mais forte da relação contratual, possibilitam o surgimento de abusividades prejudiciais aos aderentes destes serviços.

BIBLIOGRAFIA

AFONSO, Isabel, “Cláusulas Contratuais Gerais”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 1, 1999, pp. 465-478

ALMEIDA, António, “Cláusulas Contratuais Gerais e o Postulado da Liberdade Contratual”, in *Lusíada Revista de Ciência e Cultura*, n.º 2, 1998, pp. 283-311

ALMEIDA, Carlos Ferreira de, *Contratos I*, 5.^a edição, Almedina, Coimbra, 2013

-- *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005

-- *Texto e Enunciado na Teoria do Negócio Jurídico*, Almedina, Coimbra, 1992

ASCENSÃO, José de Oliveira, “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil”, In *Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Paraná*, Vol. 39, 2003, pp. 5-22

-- “Cláusulas Contratuais Gerais, Cláusulas Abusivas e Boa-Fé”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, ano 60, Vol. II, 2000, pp. 573-595

BARBIERI, Diovana, *Direitos Fundamentais dos Consumidores: a sua Aplicabilidade Direta nas Relações Jurídico-Privadas, à Luz dos Ordenamentos Jurídicos da Espanha, Portugal e Brasil*, Editorial Juruá, Lisboa, 2012

BARBOSA, Ana Mafalda Miranda, “Os Contratos de Adesão no Cerne da Proteção do Consumidor”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 3, Centro de Direito do Consumo, Coimbra, 2001, pp. 390-424

BARROS, José Manuel de Araújo, *Cláusulas Contratuais Gerais DL n.º 446/85 – Anotado*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010

BITTAR, Carlos Alberto, “Os Contratos de Adesão e o Sancionamento de Cláusulas Abusivas”, in *Revista de Informação Legislativa*, a. 27, nº 108, 1990, pp. 201-206

BORGES, Carla Gonçalves, “Exclusão e Limitação de Responsabilidade em Contratos de Adesão”, in *Sub Judice Justiça e Sociedade*, Revista Trimestral - junho, 2007, pp. 27-44

CAMPOS, Carlos da Silva, “Contratos de Adesão e Defesa do Consumidor, in *Estudos n.º 7, Instituto Nacional de Defesa do Consumidor*, 1990, pp. 5-45

CARVALHO, Jorge Morais, *Manual de Direito do Consumo*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016

-- “Contratos Cíveis e Próprios do Fenómeno Desportivo”, in *O Desporto que os Tribunais Praticam*, Coimbra, 2014, pp. 69-90

-- *Os Contratos de Consumo: Reflexão Sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2012

COELHO, Fábio Ulhôa, “O Direito ao Consumidor e a Estabilização da Economia”, in *Revista da Escola Paulista de Magistratura* 1/96, set/dez, São Paulo, 1996

CORDEIRO, António Menezes, *Da Boa-fé em Direito Civil*, 6ª Reimpressão, Almedina, Lisboa, 2015

-- *Tratado de Direito Civil Português, Tomo I*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2000

-- *Cláusulas Contratuais Gerais - Anotação ao DL n.º 446/85, de 25.10*, Almedina, Coimbra, 1987 (com MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA)

DIAS, Marco, “O Critério da Boa Fé no DL nº 446/85”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, nº 6, 2006, pp. 437-452

FIGUEIREDO, André, “O Poder de Alteração Unilateral nos Contratos Bancários”, In *Sub Judice Justiça e Sociedade*, Revista Trimestral - junho, 2007, pp. 09-26

FILHO, Artur Jenichen, “Cláusulas Contratuais Gerais – Contrato de Adesão: Aspectos Destacados”, in *Jurisprudência Catarinense*, Ano XXXII, 1º trimestre, nº 110, 2006, pp. 17-37

LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes, *Direito das Obrigações*, Vol. I, 13ª edição, Almedina, Coimbra, 2016

LIZ, Jorge Pegado, “Algumas Reflexões a Propósito do Direito dos Consumidores à Informação”, in *Liber Amicorum Mário Frota: A Causa dos Direitos dos Consumidores*, 2012, pp. 335-353

MACHADO, Miguel Nuno Pedrosa, “Sobre Cláusulas Contratuais Gerais e o Conceito de Risco”, in *Separata Revista da Faculdade de Direito*, Lisboa, 1988

MARQUES, Cláudia Lima, *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o Novo Regime das Relações Contratuais*, 6.ª edição, Revista dos Tribunais, São Paulo, 2011

-- *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, Revista dos Tribunais, São Paulo, 2010 (com ANTÔNIO HERMEN BENJAMIN e BRUNO MIRAGEM)

MIRANDA, Yara, “As Cláusulas Contratuais Abusivas em Matéria de Relação de Consumo: a Directiva 93/13/CCE do Conselho, de 5 de Abril de 1993”, in *Direito Privado e Direito Comunitário: Alguns Ensaios*, 2007, pp. 649-741

MONTEIRO, António Pinto, “A Contratação em Massa e a Proteção do Consumidor numa Economia Globalizada”, in *Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor José Lebre de Freitas*, Vol. I, 2013, pp. 237-265

-- “O novo regime jurídico dos contratos de adesão/ Cláusulas Contratuais Gerais”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, ano 62, n.º 1, Lisboa, 2002, pp. 111-142

-- “Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais: Problemas e Soluções”, in: *Estudos em homenagem ao Professor Doutor Rogério Soares*, Coimbra, 2001, pp. 1103-1131

-- *Cláusula Penal e Indenização*, Almedina, Coimbra, 1990

-- “Contratos de Adesão: o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais Instituído pelo DL n.º 446/85, de 25 de outubro”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, ano 46, n.º 3, Lisboa, 1986, pp. 733-769

-- “Cláusulas Limitativas e de Exclusão de Responsabilidade Civil”, in *Boletim da Faculdade de Direito*, Suplemento vol. XXVIII, 1985

NASCIMENTO, Luís António Noronha, “As Cláusulas Contratuais Gerais na Jurisprudência do Supremo Tribunal de Justiça”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 5, Centro do Direito do Consumo, 2003, pp. 99-122

NUNES, Pedro Caetano, “Comunicação das Cláusulas Contratuais Gerais”, in *Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Carlos Ferreira de Almeida*, 2011, pp. 507-534

NUNES, Luiz Antonio Rizzato, *Curso de Direito do Consumidor*, 10.^a edição, Saraiva, São Paulo, 2015

PEREIRA, Patrícia da Guia, “Cláusulas Contratuais Abusivas e Distribuição de Risco”, in *Sub Judice 39 – Justiça e Sociedade*, Revista Trimestral: Junho, 2007, pp. 91-113

PINTO, Carlos Alberto da Mota, “Contratos de Adesão: Uma Manifestação Jurídica da Moderna Vida Económica”, in *Separata da Revista de Direito e de Estudos Sociais*, Ano XX, 1973, pp. 119-148

PRATA, Ana, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85 de 25 de outubro*, Almedina, Coimbra, 2010

-- *Notas sobre Responsabilidade Pré-Contratual*, 2.^a reimpressão, Almedina, Coimbra, 2002

PRINCÍPIOS Relativos aos Contratos Comerciais Internacionais, UNIDROIT, Roma, 1995.

RIBEIRO, Joaquim de Sousa, “Responsabilidade e Garantia em Cláusulas Contratuais Gerais” in *Direito dos Contratos - Estudos*, 2007, pp. 101-179

-- “O Regime dos Contratos de Adesão: Algumas Questões Decorrentes da Transposição da Directiva sobre Cláusulas Abusivas” in *Direito dos Contratos – Estudos*, 2007, pp. 181-206

-- “A Boa-Fé como Norma de Validade”, In *Direito dos Contratos – Estudos*, 2007, pp. 207-281

-- *O Problema do Contrato: As Cláusulas Contratuais Gerais e o Princípio da Liberdade Contratual*, Almedina, Coimbra, 2003

SÁ, Almeno de, *Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva Europeia sobre Cláusulas Abusivas*, 2.^a edição, Almedina, Coimbra, 2005

-- “Relação Bancária, Cláusulas Contratuais Gerais e o Novo Código Civil Brasileiro”, in *Boletim da Faculdade de Direito*, Vol. 78, 2003, pp. 285-328

TELLES, Inocêncio Galvão, *Direito das Obrigações*, 4.^a edição, Editora Coimbra, Coimbra, 1982

-- *Manual dos Contratos em Geral*, 4.^a edição, Coimbra Editora, Coimbra, 2002

-- “Das condições gerais dos contratos e da directiva Europeia sobre cláusulas abusivas”, in *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n.º 2, 1995, pp. 7-21

-- *Direito das Obrigações*, 4.ª edição, Editora Coimbra, Coimbra, 1982

VARELA, João de Matos Antunes, *Código Civil – Anotado*, Vol. VII, Reimpressão da 4ª Edição, Editora Coimbra, Coimbra, 2010 (com PIRES DE LIMA)

VENTURA, Raul, “Convenção de Arbitragem e Cláusulas Contratuais Gerais”, in *Separata da Revista da Ordem dos Advogados*, ano 46, 1986

LISTA DE JURISPRUDÊNCIA¹

Supremo Tribunal de Justiça

Acórdão de 27 de abril de 1999, BMJ 486, 291 (Lopes Pinto)

Acórdão de 23 de novembro de 1999, processo nº 99A730 (Ribeiro Coelho)

Acórdão de 11 de abril de 2000, BMJ 496235 (Lopes Pinto)

Acórdão de 14 de fevereiro de 2002, processo nº 01B4301 (Ferreira de Almeida)

Acórdão de 19 de março de 2002, processo nº 01A3321 (Garcia Marques)

Acórdão de 3 de abril de 2003, CJ,II,190 (Pinto de Almeida)

Acórdão de 15 de março de 2005, processo nº 05B282 (Moitinho de Almeida)

Acórdão de 19 de janeiro de 2006, processo nº 05B4052 (Pereira da Silva)

Acórdão de 24 de maio de 2007, processo nº 07A972 (Faria Antunes)

Acórdão de 24 de maio de 2007, processo nº 07A1337 (Sebastião Póvoas)

Acórdão de 13 de setembro de 2007, processo nº 07B1857 (Custódio Montes)

Acórdão de 30 de outubro de 2007, processo nº 07A2961 (Alves Velho)

Acórdão de 30 de outubro de 2007, processo nº 07A3048 (Fonseca Ramos)

Acórdão de 15 de maio de 2008, processo nº 08B357 (Mota Miranda)

Acórdão de 10 de julho de 2008, processo nº 08B1846 (João Camilo)

Acórdão de 28 de abril de 2009, processo nº 2/09.1YFLSB (Fonseca Ramos)

Acórdão de 15 de outubro de 2009, processo nº 29368/03.5TJLSB.S1 (Alberto Sobrinho)

Acórdão de 29 de abril de 2010, processo nº 5477/8TVLSB.L1.S1 (Azevedo Ramos)

¹ Todas as decisões referidas sem indicação do local onde foram obtidas podem ser encontradas in www.dgsi.pt.

Acórdão de 24 de março de 2011, processo n° 1582/07.1TBAMT-B.P1.S1 (Granja da Fonseca)

Tribunal da Relação de Coimbra

Acórdão de 17 de março de 1998, CJ, II, 32 (BMJ 475,789) (Gil Roque)

Acórdão de 29 de maio de 2001, processo n° 1007/2001 (Helder Roque)

Acórdão de 18 de janeiro de 2011, processo n° 1548/08.4TBGRD.C1 (Judite Pires)

Tribunal da Relação de Guimarães

Acórdão de 11 de setembro de 2012, processo n° 34394/10.5YIPRT.G1 (Araújo de Barros)

Acórdão de 4 de março de 2013, processo n° 306/10.OTCGMR.G1 (Filipe Carço)

Tribunal da Relação de Lisboa

Acórdão de 26 de novembro de 1998, CJ, V, 109 (Jorge Santos)

Acórdão de 3 maio de 2001, processo n° 0028612 (Cordeiro Dias)

Acórdão de 23 de novembro de 2006, processo n° 8950/2006-6 (Manuela Gomes)

Acórdão de 8 de maio de 2007, processo n° 7448/2006-7 (Orlando Nascimento)

Acórdão de 08 de novembro de 2007, processo n° 7537/2007-8 (Carla Mendes)

Acórdão de 15 de outubro de 2009, processo n° 59659/05.4YYLSB-A.L1-6 (Manuel Gonçalves)

Acórdão de 14 de março de 2013, processo n° 984/09.3TJLSB.L1-6 (Anabela Calafate)

Acórdão de 22 de junho de 2016, processo n° 338-140TVLSB.L1.-2 (Maria José Mouro)

Tribunal da Relação do Porto

Acórdão de 10 de abril de 2008, processo nº 0831231 (Teles de Menezes)

Acórdão de 24 de abril de 2008, processo nº 0832041 (Fernando Baptista)

Acórdão de 14 de julho de 2008, processo nº 0823346 (Rodrigues Pires)

Acórdão de 24 de setembro de 2009, processo nº 1213103.9TBMDL.P1 (Pinto de Almeida)

Acórdão de 8 de março de 2012, processo nº 497/10.0TCFUN.L1-8 (Ferreira de Almeida)

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)²

Sentença de 24 de maio de 2016, processo nº 21/2016 TAC GAIA (Sandra Passinhas)

Julgado de Paz de Lisboa

Sentença de 5 de maio de 2008, processo nº 109/2008 (João Chumbinho)

² <http://www.cicap.pt>

ANEXO N° 1

III PACOTES MEO FIBRA

Bx 5,50 - 4,150 - 1

3000
50,99
49,99€

MAIS VELOCIDADE DE INTERNET E MAIS INTERNET NO TELEMÓVEL

PACOTES MEO COM TELEMÓVEL

- 46/mês
- 24 meses

	TELEVISÃO	NET FIXA	TELEFONE	TELEMÓVEL		NET MÓVEL	MENSALIDADE
				CARTÕES	COMUNICAÇÕES (por cartão)		
M4O LIGHT	145 canais 200 canais ⁽¹⁾	100 50 Mbps 100 100 Mbps ⁽²⁾ Download Upload	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 50 destinos internacionais (das 21h às 9h) ⁽³⁾	1 cartão (2º cartão +€10/mês)		500 MB ⁽⁴⁾	€ 53,99
M4O	200 canais			1 cartão (2º cartão +€10/mês)	Inclui 2.000 minutos e 2.000 SMS ⁽⁵⁾	1 GB ⁽⁴⁾	€ 56,99
M4O TOP NOVO	200 canais	200 50 Mbps 200 100 Mbps ⁽²⁾ Download Upload		3º e 4º cartão +€8,25/mês cada)		3 GB ⁽⁴⁾	€ 59,99
M5O Inclui €15/mês em VideoClube	200 canais + MEO Go Multi					7 GB ⁽⁴⁾	€ 71,99

- SERVIÇOS INCLUÍDOS**
- Gravações Automáticas
 - MEO VideoClube
 - MEO Go
 - MEO Jogos
 - MEO Kanal
 - MEO Music
 - MEO Cloud
 - MEO WiFi
 - MEO Drive

MAIS INTERNET NO TELEMÓVEL	PACOTES FAMÍLIA Mais internet para todos os cartões de telemóvel			PACOTES INDIVIDUAIS Mais internet para um cartão de telemóvel	
	200 MB em cada cartão	500 MB em cada cartão	2 GB em cada cartão	6 GB para um cartão	15 GB para um cartão
	€ 2,99/mês	€ 4,99/mês	€ 9,99/mês	€ 15,99/mês	€ 25,99/mês

OUTROS PACOTES MEO

1º mensalidade
- 10€ / mês
- 24 meses
33,99€ JAC/Box

	TELEVISÃO	NET FIXA	TELEFONE	MENSALIDADE
Talk Especial	145 canais 200 canais ⁽¹⁾	-	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 50 destinos internacionais (das 21h às 9h) ⁽³⁾	€ 31,99 ⁽⁵⁾
Total 100 Especial		100 50 Mbps 100 100 Mbps ⁽²⁾ Download Upload		€ 42,99 ⁽⁵⁾
Total 200 Cine Inclui € 15/mês em VideoClube	200 canais	200 50 Mbps 200 100 Mbps ⁽²⁾ Download Upload		€ 57,99
Total 400		400 50 Mbps 400 100 Mbps ⁽²⁾ Download Upload		€ 99,99

- SERVIÇOS INCLUÍDOS**
- Gravações Automáticas
 - MEO VideoClube
 - MEO Go
 - MEO Jogos
 - MEO Kanal
 - MEO Music
 - MEO Cloud
 - MEO WiFi

VANTAGENS DE ADESÃO

M4O LIGHT, M4O, M4O TOP E OUTROS PACOTES COM TV	M5O
Instalação € 80	
2 mensalidades ⁽⁶⁾ para novos clientes TV <i>x y z</i>	
Smart TV Samsung 4K 43" em exclusivo no MEO por apenas € 13,99 sem entrada inicial ⁽⁷⁾	
200 canais em todas as TVs com MEOBox ⁽¹⁾	
Até € 10/mês de desconto ⁽⁸⁾ para números móveis portados	

NÉLIA GRAZINA

P5084301@TELECOM.PT

A adesão aos pacotes e vantagens acima apresentados implica um período de permanência de 24 meses.

(1) Nos pacotes M4O LIGHT, Talk Especial e Total 100 Especial, oferta do Pack MEO Total (passe a ver 200 canais na sua TV com MEOBox) na adesão à fatura eletrónica e ao débito direto, válida durante 12 meses. (2) Oferta do dobro da velocidade de upload durante 24 meses. (3) Chamadas incluídas 24h/dia para as redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 min/mês para as redes fixas de 50 destinos internacionais, das 21h às 9h. (4) Cada cartão inclui um plafond de internet no telemóvel, 2.000 minutos e 2.000 SMS que pode utilizar em território nacional (números começados por 2, 3 e 9) e em roaming, de/para países da União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein (nestes países tem um custo acrescido por minuto, SMS e MB). As adesões efetuadas a partir de 1-Fev-2016 têm ativa a tarifa diária Roaming Europa, saiba mais em meo.pt na área de pacotes com telemóvel. Após esgotar o plafond incluído tem um custo de 20 céntimos por minuto ou SMS (em território nacional). O plafond não inclui SMS, comunicações para números 760, 806, 707, apoio a clientes e destinos internacionais, que serão cobradas na sua fatura mensal. Após esgotar o plafond de internet no telemóvel pode adquirir pacotes de internet adicionais, caso contrário, cada dia de utilização terá um custo de € 1,60 (em território nacional). A net móvel pode ser utilizada em roaming, com um custo adicional. Saiba mais em meo.pt (5) Valor da mensalidade inclui desconto de €5/mês (Talk Especial) e de €7/mês (Total 100 Especial) durante 24 meses. Após 24º mês a mensalidade será de €36,99/mês (Talk Especial) e €49,99/mês (Total 100 Especial). (6) Oferta de 2 mensalidades do serviço base. A oferta da 2ª mensalidade implica adesão à fatura eletrónica e débito direto. No pacote M5O com 2 ou mais cartões em alternativa à oferta de 2 mensalidades está disponível a oferta da 1ª mensalidade e um voucher de €150 na adesão à fatura eletrónica e débito direto, que deverá ser utilizado de uma só vez na aquisição de 1 ou 2 equipamentos de valor igual ou superior a €160. Não acumulável com as condições de pagamentos a prestações e outras campanhas em vigor. (7) A aquisição da Smart TV Samsung 4K 43" implica adesão à fatura eletrónica e débito direto, o pagamento de €13,99/mês durante 48 meses e €10 de custo administrativo, 4K: acesso com equipamentos compatíveis e a conteúdos emitidos em 4K nos canais respetivos. Limitado ao stock existente. (8) Desconto exclusivo para adesões com portabilidade de números móveis para a rede móvel MEO. Desconto de €5/mês durante 12 meses por número de telemóvel portado. Sujeito a validação e limitado a 2 cartões por pacote. Para ter acesso a todos os canais, conteúdos em Alta Definição ou 3D, MEO VideoClube, Canais Premium e Aplicações Interativas é necessário uma MEOBox. As velocidades de Internet Fixa apresentadas referem-se às velocidades de transmissão de dados entre a sua casa e a central. As velocidades efetivas de download e de upload (indicadas na tabela) poderão variar em função de diversos fatores. Vá a meo.pt e conheça os principais fatores que influenciam o débito de transferência IP. A disponibilidade dos serviços incluídos pode variar em função da viabilidade técnica e do pacote subscrito. Saiba mais em meo.pt. As ofertas associadas à adesão aos serviços fatura eletrónica e débito direto pressupõem a manutenção dos mesmos por 24 meses sob pena de cobrança destes valores em fatura MEO. As condições apresentadas estão em vigor para novas adesões entre 05-05-2016 e 05-06-2016 e não são acumuláveis com outras campanhas em vigor. IVA incluído à taxa de 23%

PACOTES MEO COM TELEMÓVEL

	TELEVISÃO	NET FIXA	TELEFONE	TELEMÓVEL			NET MÓVEL	MENSALIDADE
				CARTÕES	COMUNICAÇÕES (por cartão)	INTERNET (por cartão)		
M4O LIGHT	140 canais 200 canais ⁽¹⁾	Até 24 1 Mbps Download Upload	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 50 destinos internacionais (das 21h às 9h) ⁽²⁾	1 cartão (2º cartão +€10/mês)	Inclui 2.000 minutos e 2.000 SMS ⁽³⁾	500 MB ⁽³⁾		€ 53,99
M4O	200 canais			1 cartão (2º cartão +€10/mês 3º e 4º cartão +€8,25/mês cada)		1 GB ⁽³⁾		€ 56,99
M4O TOP NOVO						3 GB ⁽³⁾		€ 59,99
M5O Inclui €15/mês em VideoClube	200 canais + MEO Go Multi							7 GB ⁽³⁾

SERVIÇOS INCLUÍDOS



MAIS INTERNET NO TELEMÓVEL

PACOTES FAMÍLIA
Mais internet para todos os cartões de telemóvel

PACOTES INDIVIDUAIS
Mais internet para um cartão de telemóvel

200 MB em cada cartão € 2,99/mês	500 MB em cada cartão € 4,99/mês	2 GB em cada cartão € 9,99/mês	6 GB para um cartão € 15,49/mês	15 GB para um cartão € 25,99/mês
---	---	---	--	---

OUTROS PACOTES MEO

	TELEVISÃO	NET FIXA	TELEFONE	MENSALIDADE
Talk Especial	140 canais 200 canais ⁽¹⁾	Até 24 1 Mbps Download Upload	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 50 destinos internacionais (das 21h às 9h) ⁽²⁾	€ 31,99 ⁽⁴⁾
Total 24 Especial				€ 42,99 ⁽⁴⁾
Total 24 Cine Plus Inclui €15/mês em VideoClube				€ 57,99

SERVIÇOS INCLUÍDOS



VANTAGENS DE ADEÇÃO

M4O LIGHT, M4O, M4O TOP E OUTROS PACOTES COM TV

M5O

Instalação €80

2 mensalidades⁽⁵⁾
para novos clientes TV

Smart TV Samsung 4K 43" em exclusivo no MEO por apenas €13,99 sem entrada inicial⁽⁶⁾

200 canais em todas as TVs com MEOBox⁽¹⁾

Até € 10/mês de desconto⁽⁷⁾
para números móveis portados

A adesão aos pacotes e vantagens acima apresentados implica um período de permanência de 24 meses

(1) Nos pacotes M4O LIGHT, Talk Especial e Total 24 Especial, oferta do Pack MEO Total (passe a ver 200 canais na sua TV com MEOBox) na adesão à fatura eletrónica e ao débito direto, válida durante 24 meses. (2) Chamadas incluídas 24h/dia para as redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 min/mês para as redes fixas de 50 destinos internacionais, das 21h às 9h. (3) Cada cartão inclui um plafond de internet no telemóvel, 2.000 minutos e 2.000 SMS que pode utilizar em território nacional (números começados por 2, 3 e 9) e em roaming, de/para países da União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein (nestes países tem um custo acrescido por minuto, SMS e MB). As adesões efetuadas a partir de 1-Fev-2016 têm ativa a tarifa diária Roaming Europa, saiba mais em meo.pt na área de pacotes com telemóvel. Após esgotar o plafond incluído tem um custo de 20 céntimos por minuto ou SMS (em território nacional). O plafond não inclui MMS, comunicações para números 760, 808, 707, apoio a clientes e destinos internacionais, que serão cobradas na sua fatura mensal. Após esgotar o plafond de internet no telemóvel pode adquirir pacotes de internet adicionais, caso contrário, cada dia de utilização terá um custo de € 1,60 (em território nacional). A net móvel pode ser utilizada em roaming com um custo adicional. Saiba mais em meo.pt (4) Valor da mensalidade inclui desconto de €5/mês (Talk Especial) e de €7/mês (Total 24 Especial) durante 24 meses. Após 24º mês a mensalidade será de €36,99/mês (Talk Especial) e €49,99/mês (Total 24 Especial). (5) Oferta de 2 mensalidades do serviço base. A oferta da 2ª mensalidade implica adesão à fatura eletrónica e débito direto. No pacote M5O com 2 ou mais cartões em alternativa à oferta de 2 mensalidades está disponível a oferta da 1ª mensalidade e um voucher de €150 na adesão à fatura eletrónica e débito direto, que deverá ser utilizado de uma só vez na aquisição de 1 ou 2 equipamentos de valor igual ou superior a €160. Não acumulável com as condições de pagamentos a prestações e outras campanhas em vigor. (6) A aquisição da Smart TV Samsung 4K 43" implica adesão à fatura eletrónica e débito direto, o pagamento de €13,99/mês durante 48 meses e €10 de custo administrativo. 4K: acesso aos equipamentos compatíveis e a conteúdos emitidos em 4K nos canais respetivos. Limitado ao stock existente. (7) Desconto exclusivo para adesões com portabilidade de números móveis para a rede móvel MEO. Desconto de €5/mês durante 12 meses por número de telemóvel portado. Sujeito a validação e limitado a 2 cartões por pacote.

No MEO ADSL é necessário instalar MEOBox DVR Full HD. Os canais em Alta Definição e os conteúdos 3D estão sujeitos a análise técnica aquando da instalação. As velocidades de Internet fixa apresentadas dizem respeito às velocidades máximas para cada cliente e podem variar de acordo com as características técnicas da linha. Saiba mais em meo.pt. A disponibilidade dos serviços incluídos pode variar em função da viabilidade técnica e do pacote subscrito. Saiba mais em meo.pt. As ofertas associadas à adesão aos serviços fatura eletrónica e débito direto pressupõem a manutenção dos mesmos por 24 meses sob pena de cobrança destes valores em fatura MEO. As condições apresentadas estão em vigor para novas adesões entre 05-05-2016 e 05-06-2016 e não são acumuláveis com outras campanhas em vigor. IVA incluído à taxa de 23%.

PACOTES MEO COM TELEMÓVEL

	TELEVISÃO	NET	TELEFONE	TELEMÓVEL		NET MÓVEL	MENSALIDADE	
				CARTÕES	COMUNICAÇÕES (por cartão)			
TAMBÉM NA OPÇÃO SEM FIOS (6)	M4O LIGHT	85 canais 105 canais durante 1 mês (1)	Até 24 1 Mbps Download Upload	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 50 destinos internacionais (das 21h às 9h) (2)	1 cartão (2º cartão +€10/mês)	Inclui 2.000 minutos e 2.000 SMS (6)	500 MB (3)	€ 53,99
	M4O	105 canais			1 cartão 2º cartão +€10/mês 3º e 4º cartão +€8,25/mês cada)		1 GB (3)	€ 56,99
	M4O TOP NOVO						3 GB (3)	€ 59,99
	M5O Inclui €15/mês em VideoClube	105 canais + MEO Go Multi						15 GB (3)

SERVIÇOS INCLUÍDOS



PACOTES DE INTERNET NO TELEMÓVEL

PACOTES FAMÍLIA Mais internet para todos os cartões de telemóvel			PACOTES INDIVIDUAIS Mais internet para um cartão de telemóvel	
200 MB em cada cartão	500 MB em cada cartão	2 GB em cada cartão	6 GB para um cartão	15 GB para um cartão
€ 2,99/mês	€ 4,99/mês	€ 9,99/mês	€ 15,49/mês	€ 25,99/mês

OUTROS PACOTES MEO

TV + NET + TELEFONE	TELEVISÃO	NET	TELEFONE	MENSALIDADE
Top sem fios	85 canais 105 canais durante 1 mês (1)	Até 40 Mbps Net Móvel 3G/4G (4)	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (números começados por 2) e 50 destinos internacionais (das 21h às 9h) (2)	€ 46,99
Top 24	105 canais	Até 24 Mbps Net Fixa Até 40 Mbps Net Móvel 3G/4G (6)		€ 50,99
Mega 24				€ 56

Oferta válida fora das Zonas C nos pacotes Top 24 e Mega 24.

TV+TELEFONE	TELEVISÃO	TELEFONE	MENSALIDADE	TV	TELEVISÃO	MENSALIDADE
Top	85 canais 105 canais durante 2 meses (1)	Chamadas incluídas para redes fixas nacionais (6)	€ 26,99	Light	16 canais 85 canais durante 2 meses (1)	€ 12,99 € 18,49 após 24º mês
				Top	85 canais 105 canais durante 2 meses (1)	€ 19,99 € 25,49 após 24º mês
Mega	105 canais		€ 31,49	Mega	105 canais	€ 24,99 € 30,49 após 24º mês
				Mega TVCine	110 canais (inclui TVCine SERIES)	€ 33,99
				Ultra SPORT TV HD	24 canais 93 canais durante 2 meses (1) (inclui SPORT-TV DOCUMENTARY)	€ 39,49 € 26,99 no 1º mês
Top SPORT TV HD				93 canais 113 canais durante 2 meses (1) (inclui SPORT-TV DOCUMENTARY)	€ 45,99 € 26,99 no 1º mês	

VANTAGENS DE ADEÇÃO

TV / TV+TELEFONE	TV+NET+TELEFONE	M4O TOP / M4O / M4O LIGHT	M5O
Instalação MEOBox + Antena €80	Instalação 2 MEOBoxes + Antena €120		
1 Mensalidade (7) para novos clientes TV		2 Mensalidades (8) para novos clientes TV	
Smart TV Samsung 4K 43" em exclusivo no MEO por apenas €13,99 sem entrada inicial (9)			
€25 em filmes do MEO VideoClube na adesão fatura eletrónica e débito direto (10)		Até €10/mês de desconto para números móveis portados (11)	

A adesão aos pacotes e vantagens acima apresentados implica um período de permanência de 24 meses

(1) Oferta do Pack de Canais válida mediante adesão à fatura eletrónica e Débito Direto. (2) Chamadas incluídas 24h/dia para as redes fixas nacionais (números começados por 2) e 1.000 min/mês para as redes fixas de 50 destinos internacionais (das 21h às 9h). (3) Cada cartão inclui um plano de internet no telemóvel, 2.000 minutos e 2.000 SMS que pode utilizar em território nacional (números começados por 2, 3 e 9) e em roaming, de/para países da União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein (nestes países tem um custo acrescido por minuto, SMS e MB). As adesões efetuadas a partir de 1-Fev-2016 têm at-ia a tarifa diária Roaming Europa, saiba mais em meo.pt na área de pacotes com telemóvel. Após esgotar o plano incluído tem um custo de 20 céntimos por minuto ou SMS (em território nacional). O plano não inclui MMS, comunicações para números 760, 808, 707, apoio a clientes e destinos internacionais, que serão cobradas na sua fatura mensal. Após esgotar o plano de internet no telemóvel pode adquirir pacotes de internet adicionais, caso contrário, cada dia de utilização terá um custo de € 1,60 (em território nacional). A net móvel pode ser utilizada em roaming, com um custo adicional. Saiba mais em meo.pt. (4) Disponível através de tecnologia móvel (rede 3G/4G), com velocidade até 40Mbps download/ 4 Mbps upload, conforme a cobertura na morada de instalação, com tráfego ilimitado e 3 locais de utilização (território nacional). (5) Necessita de PEN USB ou Router. Esta oferta pressupõe um política de utilização responsável de 15GB por mês, após os quais a velocidade de navegação será reduzida para 128Kbps até final desse mês. Serviço disponível em 3 locais à escolha do cliente, em território nacional. (6) Chamadas incluídas 24h/dia para as redes nacionais (números começados por 2). (7) Oferta de 1 mensalidade do serviço base para novos clientes TV não aplica-se nos pacotes Ultra Sport TV e TOP Sport TV. (8) Oferta de 2 mensalidades do serviço base. A oferta da 2ª mensalidade implica adesão à fatura eletrónica e débito direto. No pacote M5O com 2 ou mais cartões em alternativa à oferta de 2 mensalidades está disponível a oferta da 1ª mensalidade e um voucher de €150 na adesão fatura eletrónica e débito direto, que deverá ser utilizado de uma só vez na aquisição de 1 ou 2 equipamentos de valor igual ou superior a €160. Não acumulável com as condições de pagamentos a prestações e outras campanhas em vigor. (9) A aquisição da Smart TV Samsung 4K 43" implica adesão à fatura eletrónica e débito direto, o pagamento de €13,99/mês durante 48 meses e €10 de custo administrativo. 4K acesso com equipamentos compatíveis e a conteúdos emitidos em 4K nos canais respetivos. Limitado ao stock existente. (10) Oferta de €25 em filmes do MEO VideoClube para gastar durante 12 meses a contar da data de adesão, disponível para clientes com ligação de Internet PT com viabilidade técnica para o serviço e com MEOBox Samsung Full HD ligada ao router através de um cabo de rede. (11) Desconto exclusivo para adesões com portabilidade de números móveis para a rede móvel MEO. Desconto de € 5/mês durante 12 meses por número de telemóvel portado. Sujeito a validação e limitado a 2 cartões por pacote. Zonas C são zonas definidas pela ANACOM nas quais a MEO pode definir o valor da mensalidade sem considerar regras específicas para a formação de preços de retalho ADSL. Para saber se se encontra numa Zona C vá a meo.pt. No MEO Satélite é necessário MEOBox. As velocidades de Internet Fixa apresentadas dizem respeito às velocidades máximas para cada cliente e podem variar de acordo com as características técnicas da linha. Saiba mais em meo.pt. EQUIPAMENTOS: MEOBox DVR Full HD: €5,50/mês (aluguer); MEOBox Full HD: €4,10/mês (aluguer) ou € 79 (compra); Instalação pelo técnico: MEOBox + Antena €80; Auto Instalação (ativação de MEOBox): €25 (O crédito de € 25 é efetuado na 1ª fatura MEO). A disponibilidade dos serviços incluídos pode variar em função da viabilidade técnica e do pacote subscrito. Saiba mais em meo.pt. O serviço MEO VideoClube está disponível para clientes com MEOBox Samsung Full HD e ligação de Internet MEO, com viabilidade técnica para o serviço. As ofertas associadas à adesão aos serviços fatura eletrónica e débito direto pressupõem a manutenção dos mesmos por 24 meses sob pena de cobrança destes valores em fatura MEO. As condições apresentadas estão em vigor para novas adesões entre 05-05-2016 e 05-06-2016 e não são acumuláveis com outras campanhas em vigor. IVA incluído à taxa de 23%.

ANEXO N° 2



contrato de adesão a serviços de comunicações eletrónicas em rede fixa



Nº de C./1000600

A preencher pelos assinantes
Data provável de instalação

Nº venda (PRT):

Canal

Nº Cliente

Vendedor: **NELIA G.**

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE preenchimento obrigatório

Nome

C. Cidadão/BI/Passaporte

Contribuinte

Município de instalação /
domicílio convencional
para envio de notificações

Localidade

Cód. Postal

Telemóvel

E-mail

2. INFORMAÇÃO EXCLUSIVA PARA CLIENTES EMPRESARIAIS preenchimento obrigatório

CAE

Código acesso Cert. Permanente

Administrador de Conta

Nome

C. Cidadão
BI/Passaporte

Contribuinte

Telemóvel

E-mail

O Administrador de Conta é uma credenciação exclusiva e obrigatória para clientes empresariais. Consulte Anexo I às Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas.

3. FATURA

Para aderir à fatura eletrónica
indique o seu e-mail:

Se não aderir à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de instalação. Para receber noutra morada preencha os campos abaixo:

Morada

Localidade

Cód. Postal

4. PRODUTOS E SERVIÇOS

4.1. VOZ

Pretende aderir ao serviço de Voz? Sim Não (passe para o ponto 4.2) Se já tiver nº telefone indique-o aqui:

Tarifários:

Indicar as linhas tarifárias no seu telefone, como Voizte Mail, encaminhamento de chamadas ou identificação do Número Chamado, entre outras. Para aderir, vá para mais informações, visite meo.pt.

Indique o n.º linhas pretendidas:	Linha simples analógica	Acesso VoIP Internet	VPN
Linha telefónica Digital (RDIS),	Acesso Básico <input type="checkbox"/>	MSN <input type="checkbox"/>	Gamas* de 10 DDIS <input type="checkbox"/>
	Acesso Básico Plus <input type="checkbox"/>	MSN <input type="checkbox"/>	Gamas* de 100 DDIS <input type="checkbox"/>
	Acesso Meio Primário <input type="checkbox"/>	Canais adicionais <input type="checkbox"/>	Gamas* de 10 DDIS <input type="checkbox"/>
	Acesso Primário <input type="checkbox"/>	Gamas* de 10 DDIS <input type="checkbox"/>	Gamas* de 100 DDIS <input type="checkbox"/>

* Se optar por acessos com DDIS por favor garantir que a central telefónica que vai suportar o serviço é compatível com acesso ponto-a-ponto. Para mais informações consulte obrpresas.pt

4.2. Detalhes de Chamadas Telefónicas

Em caso de não preenchimento não será disponibilizado detalhe. Se não aderir à fatura eletrónica, a disponibilização do detalhe em papel tem um custo associado que pode conhecer em meo.pt:

Sem detalhe	Não é apresentado detalhe, mas apenas os totais de chamadas e respetivos valores, por tipo de comunicação		
Detalhe simples	Contém o detalhe de cada chamada, indicando, por ordem cronológica, o seu tipo, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma		
Detalhe completo	Contém o detalhe de cada chamada, indicando, por ordem cronológica, o seu tipo, número chamado, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma		
Detalhe parcial	Corresponde ao detalhe completo, mas com omissão dos últimos quatro dígitos dos números chamados		

Pretende o acesso a serviços de audiotexto?

De acordo com a lei, em caso de não preenchimento será barrado o acesso aos serviços de audiotexto. O acesso deve ser expressamente solicitado, assinando abaixo. Não será vedado o acesso a serviços internacionais de natureza idêntica.

601 (Geral) 607 (Televoto) 608 (Vendas) 646 (Concursos / Passatempos) 648 (Erdóticos)

Se não aderir ao serviço de 1187, em caso de não preenchimento não haverá divulgação dos dados

Autoriza a divulgação dos seus dados:

No serviço de informações do serviço universal – 1187	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim. Nome e telefone	<input type="checkbox"/> Sim. Nome, telefone e morada
Na lista telefónica do serviço universal?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim. Nome e telefone	<input type="checkbox"/> Sim. Nome, telefone e morada
Nos Serviços de Informações (1820, 1820.pt, 3118) da MEO?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim. Nome e telefone	<input type="checkbox"/> Sim. Nome, telefone e morada
Se respondeu afirmativamente poderá indicar um nome adicional para o serviço informativo da MEO:			
Nas listas telefónicas (Páginas Amarelas, Guias Concelhias e PAI) da MEO?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim. Nome e telefone	<input type="checkbox"/> Sim. Nome, telefone e morada
Se respondeu afirmativamente indique o nome para figuração nas listas telefónicas:			

Mod.C/1002133

Identificação do cliente

Nome _____

Contribuinte _____

	Canais	Telefonia (Fixa)	Telefonia (Móvel)	Telemóvel	Mensalidade
Equipamento e Cartões	Inclui VOD _____ € <input type="checkbox"/> MEO Go Multi	<input type="checkbox"/> Fixa <input type="checkbox"/> Móvel	<input type="checkbox"/> Chamadas incluídas para as redes fixas nacionais (nº começados por 2) e 1.000 minutos por mês para 50 destinos internacionais, entre as 21h e as 9h <input type="checkbox"/> Chamadas incluídas para as redes fixas nacionais (nº começados por 2) <input type="checkbox"/> Chamadas incluídas para as redes fixas nacionais (nº começados por 2), em dias úteis das 21h às 9h, fins de semana e feriados 24h/dia	<input type="checkbox"/> Cartão(ões) com 2000 minutos e 2000 sms para redes fixas e móveis nacionais e _____ MB/GB de internet por mês <input type="checkbox"/> 3º Cartão <input type="checkbox"/> 4º Cartão 8,25€ cada cartão extra por mês	Mensalidade com <input type="checkbox"/> cartões: _____
	<input type="checkbox"/> 1º MEOBox <input type="checkbox"/> 2º MEOBox <input type="checkbox"/> 3º MEOBox <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Telefone sem Fios compra € 24,99 <input type="checkbox"/> Telefone sem Fios alugar € 0,99/mês <input type="checkbox"/> Sem equipamento telefónico	<input type="checkbox"/> Equipamento: _____ € durante _____ meses <input type="checkbox"/> Outras: _____	Mensalidade _____ € durante _____ meses SDD+FE _____ € durante _____ meses Portabilidade 1 _____ € durante _____ meses Portabilidade 2 _____ € durante _____ meses	
Período fidelização	<input type="checkbox"/> 12 Meses <input type="checkbox"/> 18 Meses <input type="checkbox"/> 24 Meses			Total ¹ _____ € até _____ mês _____ € após _____ mês _____ € após _____ mês _____ € após _____ mês <input type="checkbox"/> não inclui valor de aluguer de equipamentos	
Observações					
Equipamentos adquiridos	Instalação ¹ _____ €		Ativação ³ _____ €		

¹Inclui chamadas para números começados por 2, 3 e 9. As comunicações extramensalidade: MMS, chamadas para números 760, 808, 707, apoio a clientes, internacionais e roaming, serão identificadas por um sinal sonoro e notificação com o respetivo valor no final da chamada, sendo cobradas na sua fatura mensal. Para sua segurança tem um limite de comunicações extramensalidade pré-definido de €10 podendo escolher outros valores entre €0 e €50, não sendo consideradas para este limite as comunicações realizadas em roaming. Se esgotar a internet Móvel incluída será notificado por SMS e o tráfego passará a ser cobrado ao valor da extramensalidade.

²Valores não incluem consumos ou subscrição de serviços não identificados e estão sujeitos a alteração de preços. IVA incluído a 23%. Os descontos associados à portabilidade dependem da sua concretização.

³Todas as ofertas estão condicionadas à aceitação expressa pelo cliente da adesão ao serviço, à instalação/ativação de todas as componentes do serviço e pressupõem a manutenção do serviço durante o período de fidelização.

O pagamento da fatura mensal pode ser feito por Débito Direto, Multibanco, MEO Wallet, CTT, Agentes Payshop, cheque ou vale postal.

Assinatura

Ao confirmar estas condições, solicita a instalação do serviço antes de decorrido o prazo de direito de livre resolução e reconhece que esse direito cessa no momento da ativação / instalação. Tomou conhecimento dos detalhes da oferta acima apresentados aos quais deu o seu acordo e deseja ter recebido cópia.

Data _____

Assinatura do cliente conforme C. Cidadão / BI / Passaporte

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS EM REDE FIXA DA MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, inscrita na CRCI sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de € 230.000.000,00, sítio na Internet meo.pt e ptempresas.pt e número de apoio ao cliente 16 200 e 16 206, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.

1. OBJETIVO

1.1. As presentes Condições Gerais e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") visam regular os termos e condições por que se rege a prestação, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, dos serviços de comunicações eletrónicas e de serviços específicos [adiante "serviço(s)"] que disponibiliza a todo o momento, no seu portfólio.

1.2. Cada serviço rega-se, ainda, por Condições Específicas que visam regular os termos e condições exclusivamente aplicáveis à prestação do mesmo que, após subscrição pelo cliente, passam a fazer parte integrante das presentes Condições Gerais.

2. ADESAO

2.1. A adesão a um serviço, que poderá ser efetuada presencialmente, ao domicílio ou por qualquer meio à distância (telefone, Internet ou outro), pressupõe o conhecimento e aceitação prévios, por parte do cliente, do disposto nas presentes Condições Gerais, bem como do disposto nas Condições Específicas aplicáveis.

2.2. No caso de contratação presencial ou ao domicílio, a data da adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa, corresponde à data de subscrição das mesmas pelo cliente, sem prejuízo do disposto na Condição 2.4.

2.3. No caso de contratação à distância, a data de adesão às presentes Condições Gerais, bem como às Condições Específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) em causa, corresponde à data da aceitação pelo cliente das condições contratuais aplicáveis ao serviço, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

2.4. Caso não seja possível à MEO proceder à instalação e/ou ativação de qualquer serviço, por motivo que não lhe seja imputável ou por impossibilidade técnica, a adesão às Condições Específicas cessará após a comunicação de tal facto ao cliente, não sendo devida qualquer indemnização ao mesmo por esse facto.

2.5. O pagamento da primeira fatura pelo cliente implica a aceitação tácita das Condições Gerais e das Condições Específicas aplicáveis ao serviço a que a fatura respeita.

2.6. Os serviços solicitados pelo cliente, mediante pedido válido, posteriormente ao primeiro pedido de adesão, integrarão o âmbito do contrato, o qual se considerará, conseqüentemente, modificado em conformidade.

3. EQUIPAMENTO TERMINAL

3.1. O cliente só pode utilizar e ligar às redes de comunicações eletrónicas, equipamentos terminais ("equipamento") que satisfaçam todos os requisitos legais aplicáveis.

3.2. O equipamento pode ser disponibilizado, na modalidade de compra, aluguer ou comodato, sendo que:

a) em caso de compra, o equipamento é propriedade do cliente a partir da data de pagamento da correspondente fatura;

b) em caso de aluguer ou comodato, o equipamento permanecerá propriedade da MEO, devendo o cliente mantê-lo em perfeito estado de conservação, no local em que foi instalado e utilizá-lo de forma adequada, única e exclusivamente para os fins previstos nas respetivas Condições Específicas, abstenendo-se de o ceder, disponibilizar a terceiros ou introduzir-lhe alterações.

3.3. No caso previsto na alínea a) do número anterior, a MEO concede ao cliente uma garantia relativa ao equipamento, nos termos da garantia concedida pelo respetivo fabricante ou dos seus elementos, nos termos legais.

3.4. No caso previsto na alínea b) da Condição 3.2., o cliente obriga-se a indemnizar a MEO pelos prejuízos sofridos em caso de extravio, furto ou inutilização do material e equipamentos, bem como de danos não resultantes de utilização normal, salvo por motivo de força maior em que o risco corre por conta da MEO.

3.5. O cliente deverá comunicar de imediato à MEO qualquer perda, furto ou desaparecimento por qualquer outra forma do equipamento propriedade da MEO, devendo em caso de furto fazer prova junto da MEO da notificação às autoridades competentes.

3.6. O cliente expressamente reconhece e aceita que, em caso de aluguer ou comodato de equipamento, a reparação de avarias pode implicar a substituição do mesmo por outro tecnicamente equivalente.

3.7. Sempre que, por motivo de avaria ou ordem técnica, seja necessário proceder à substituição de equipamento da propriedade da MEO ou à reparação de equipamento propriedade do cliente, a MEO não se responsabiliza pelos conteúdos que esse equipamento possa porventura armazenar, os quais serão permanentemente eliminados.

3.8. A MEO não assume quaisquer responsabilidades por indisponibilidade do serviço, qualquer que seja a sua duração, devida a facto imputável ao cliente, trabalhos de modificação da instalação ou avaria no equipamento do qual não seja proprietária.

4. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

4.1. A prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

4.2. No caso de cliente empresarial, a MEO pode suspender total ou parcialmente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço.

4.3. No caso de cliente que seja consumidor, a MEO suspende obrigatoriamente a prestação de qualquer serviço de comunicações eletrónicas em caso de não pagamento da(s) respetiva(s) fatura(s), após pré-aviso por carta, correio eletrónico ou SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) para os contactos disponibilizados pelo cliente, com uma antecedência de 30 (trinta) dias, sendo o cliente advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço, bem como sobre a resolução automática do contrato, nos termos da Condição 17.2..

4.4. Sem prejuízo do disposto nos números 4.2. e 4.3., em caso de não pagamento de faturas, a MEO pode suspender, de imediato, total ou parcialmente, o acesso a serviços específicos, ou seja, o acesso a serviços não enquadráveis no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, tais como, serviços de valor acrescentado, conteúdos áudio e vídeo, serviços interativos e outros de idêntica natureza.

4.5. A prestação de um serviço de comunicações eletrónicas só pode ser suspensa em caso de falta de pagamento de um outro serviço se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis.

4.6. A MEO pode ainda suspender, total ou parcialmente, a prestação de qualquer serviço nos seguintes casos:

- utilização do(s) serviço(s) no âmbito de atividades ilícitas;
- violação culposa e grave das obrigações contratuais;
- situação de fraude;
- sempre que o cliente atinja um limite de consumo estabelecido para comunicações e/ou serviços específicos, nos termos previstos na Condição 8.7.;
- utilização abusiva do serviço, após pré-aviso adequado por carta, correio eletrónico, SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação) ou sistema de difusão de mensagens vocais para os contactos disponibilizados pelo cliente, sendo este advertido do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para evitar e para o restabelecimento do serviço.

4.7. Em caso de serviços pré-pagos, a MEO substitui o pré-aviso de suspensão pela prestação de informação prévia ao cliente de que o seu saldo está próximo do "0", sendo o serviço interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da sua conta.

4.8. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição e do direito da MEO a cobrar juros de mora nos termos da Condição 12.3. das Condições Gerais, o incumprimento, pelo cliente e por motivos ao mesmo imputáveis, da obrigação de pagamento atempado da faturas, confere à MEO o direito a cobrar, por cada ocorrência, uma indemnização de valor até € 5 (cinco euros).

4.9. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores desta Condição, caso os serviços venham a ser suspensos, o restabelecimento de um ou mais serviços subscritos pelo cliente, está sujeito a um preço fixado no tarifário em vigor do respetivo serviço, o qual faz parte integrante das Condições Específicas do respetivo serviço e pode ser consultado, em qualquer momento, em meo.pt ou em ptempresas.pt, consoante seja cliente particular ou empresarial.

5. ACESSO, UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

5.1. Os serviços dispõem de cobertura em todo o território nacional, sendo prestados de forma regular e contínua, salvo disposto em sentido contrário nas Condições Específicas.

5.2. Sem prejuízo do disposto no número 1 desta Condição, a MEO assegura os níveis de qualidade de serviço que se encontrem fixados nas respetivas Condições Específicas.

5.3. A MEO compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e atualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância dos parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações a definir pela ANACOM.

5.4. Constituem condições de acesso e utilização dos serviços as seguintes:

- adesão presencial, ao domicílio ou à distância às presentes Condições Gerais e respetivas Condições Específicas aplicáveis;
 - cumprimento das normas relativas à instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando disso for o caso;
 - prestação de garantia, respetivos reforços e adiantamentos, quando exigíveis, nos termos da Condição 8.;
 - utilização do(s) serviço(s) em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor;
 - utilização do(s) serviço(s) para uso próprio, não podendo este ser cedido a terceiros, nem utilizado para exploração comercial;
 - respeitar os direitos de propriedade intelectual, ou outros, dos conteúdos a que porventura aceda, não fazendo um uso ilícito ou não autorizado dos mesmos.
- 5.5. O cliente é responsável pela utilização do(s) serviço(s), a qual, ainda que efetuada por terceiros, com ou sem autorização do cliente, se presume, para todos os efeitos contratuais e legais, efetuada por este.

6. CONSERVAÇÃO, REPARAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

6.1. A MEO assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do(s) serviço(s).

6.2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a MEO pode utilizar os equipamentos de sua propriedade associados à prestação do(s) serviço(s) para acesso, por terceiros, à Internet, assegurando a continuidade da qualidade da prestação do serviço contratado pelo cliente.

6.3. O cliente pode opor-se à utilização dos mencionados equipamentos para acesso, por terceiros, à Internet, mediante comunicação, por meio adequado, dirigida à MEO, caso em que a MEO lhe vedará o acesso a equipamentos que disponibilizem essa funcionalidade.

6.4. Sempre que, para efeitos do disposto no número 1, seja indispensável aceder ao local de instalação, a MEO acordará com o cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

6.5. O cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da MEO, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou equipamentos.

6.6. Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a MEO poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

6.7. A MEO não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

7.1. A MEO assegura ao cliente, para participação de avarias nos serviços, um serviço de atendimento permanente, através dos contactos disponibilizados em meo.pt e ptempresas.pt, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.

7.2. Em caso de avaria deve o cliente informar, de imediato, a MEO.

8. GARANTIAS E ADIANTAMENTOS

8.1. A MEO pode exigir a clientes empresariais a prestação de garantias ou seu reforço, nos termos da lei, nas seguintes situações:

- para salvaguarda do cumprimento das obrigações contratuais do cliente, designadamente pagamento de preços, encargos e eventuais indemnizações, sempre que tal se mostre necessário;
- quando se verifique incumprimento, pelo cliente, no âmbito do contrato ou de outros anteriormente celebrados com a MEO ou com outras empresas que ofereçam redes e serviços de comunicações eletrónicas, motivado por mora no pagamento do serviço;
- quando o serviço seja prestado por um período de tempo limitado, em virtude da realização de um evento específico;
- sempre que o local de instalação do serviço, indicado pelo cliente, não integre o conceito legal de bem imóvel;
- sempre que o cliente não disponha de título legítimo, do direito de ocupação, do local de instalação do serviço.

8.2. O valor da garantia a que se refere a alínea b) do número 1. desta Condição corresponderá a 100% (cem por cento) do valor da dívida à MEO ou a 50% (cinquenta por cento) do valor da dívida a outras empresas que ofereçam redes e serviços de

comunicações eletrónicas, consoante o caso.

8.3. O valor da garantia nos casos previstos nas alíneas a) e c) a e), do número 1, desta Condição corresponderá ao valor do equipamento e de 2 (duas) mensalidades do(s) serviço(s) em causa.

8.4. A MEO pode exigir a clientes particulares a prestação de garantias ou seu reforço nas situações de restabelecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente, no valor que vier a ser fixado pela ANACOM.

8.5. Não será exigida a prestação da garantia referida no número 4, desta Condição se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, o cliente optar pelo sistema de débito direto ("SDD") como forma de pagamento do serviço.

8.6. As garantias previstas nesta Condição, bem como os respetivos reforços, podem ser prestadas em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-ração. No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de extinção do serviço, a MEO restituirá ao cliente o valor da garantia prestada, deduzido dos montantes eventualmente em dívida.

8.7. A MEO poderá, em alternativa ou cumulativamente com o disposto nos números anteriores, definir limites de consumo genéricos ou específicos às comunicações a realizar pelo cliente ou no âmbito da utilização de serviços específicos, que lhe são comunicados no momento da adesão ou no decurso do contrato, através de um dos meios previstos na Condição 15, caso em que é aplicável o disposto na Condição 19.. Os mencionados limites podem ser consultados em meo.pt e ptempresas.pt.

8.8. Caso o cliente atinja o seu limite de consumo, a MEO reserva-se o direito de lhe exigir: a) o pagamento antecipado do valor correspondente aos consumos já efetuados; e/ou b) a adesão à modalidade de pagamento por SDD; e/ou c) o pagamento de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao serviço, em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo cliente ou, quando não exista, em função do valor previsto de consumo apresentado pelo cliente, acrescido do investimento realizado pela MEO na celebração do Contrato com o cliente, designadamente em equipamento(s).

8.9. Caso o cliente não adira ao SDD, nos termos da alínea b) do número anterior, a MEO reserva-se o direito de suspender, mediante pré-aviso adequado, o acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa.

8.10. Em caso de suspensão nos termos do número 8.9. anterior, o restabelecimento do acesso às comunicações ou aos serviços específicos em causa ocorre no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão, pelo cliente, ao SDD ou após o pagamento integral dos valores correspondentes aos consumos efetuados, consoante o caso.

9. INSCRIÇÃO EM BASE DE DADOS PARTILHADA

9.1. Em caso de incumprimento da obrigação de pagamento de faturas relativas à prestação de serviços, a MEO informa o cliente de que:

a) os seus dados pessoais podem ser incluídos em base de dados partilhada, criada nos termos da lei, que permite identificar os clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação;

b) a inscrição dos seus dados pessoais na mencionada base de dados só é admissível no caso do valor em dívida ser igual ou superior a 20% do salário mínimo nacional; c) quando o, pode sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela MEO ou demonstração da inexigibilidade ou inexistência da dívida, obrigando-se a MEO a notificar o cliente dessa possibilidade com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão na base de dados partilhada.

9.2. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal inclusão será comunicada ao cliente no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da sua efetivação.

9.3. No caso previsto no número anterior, a MEO garante ao cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.

10. PREÇO

10.1. O preço a pagar pelo cliente, pela prestação do(s) serviço(s) corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor.

10.2. O cliente poderá obter informações atualizadas sobre o preço aplicável ao(s) serviço(s), através dos contactos disponibilizados nas Condições Específicas aplicáveis.

11. FATURACÃO

11.1. O cliente tem direito a receber faturas não detalhadas, bem como a receber faturas detalhadas quando solicitadas.

11.2. A MEO obriga-se a emitir a fatura(s) relativa(s) ao(s) serviço(s) prestado(s), de acordo com o pedido especificado pelo cliente.

11.3. O cliente tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte dos serviços constantes da fatura, exceto se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

12. MODO E PRAZO DE PAGAMENTO

12.1. O cliente obriga-se a proceder à liquidação das faturas no prazo e de acordo com as modalidades nelas indicadas.

12.2. O preço da instalação ou ativação do(s) serviço(s) ou de compra de equipamento, quando devido, será em regra incluído na primeira fatura a enviar ao cliente relativa ao serviço em causa.

12.3. Sobre os valores em débito não liquidados pontualmente incidem juros de mora à taxa legal em vigor, nos termos do art. 102º §3 do Código Comercial.

13. RESPONSABILIDADE

13.1. A MEO não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais quando tal não lhe seja imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por:

- (i) danos causados por culpa do cliente, de outros utilizadores do serviço ou de quaisquer terceiros que não estejam ao serviço da MEO, ou
- (ii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas, ou
- (iii) incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações contratuais que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas e que impliquem ou prejudiquem o cumprimento das obrigações contratuais.

13.2. A MEO garante que as redes de comunicações eletrónicas utilizadas para a prestação dos serviços cumprem os requisitos necessários e adequados à segurança da prestação dos mesmos e da própria rede, não podendo, no entanto, garantir a sua inviolabilidade por terceiros não autorizados. Caso a MEO conceba soluções técnicas que se destinem a evitar o risco de inviolabilidade, dará disso conhecimento ao cliente, informando-o igualmente dos custos prováveis das mesmas.

14. DESMONTAGEM

14.1. No prazo de 30 (trinta) dias após a extinção do serviço o cliente obriga-se a entregar

em qualquer loja da MEO o equipamento da propriedade da MEO em perfeito estado de conservação, salvo as deteriorações decorrentes da normal e diligente utilização do mesmo. 14.2. Em caso de incumprimento do disposto no número anterior a MEO reserva-se o direito de faturar ao cliente uma indemnização equivalente ao valor do equipamento não entregue ou danificado.

15. COMUNICAÇÕES E CITAÇÕES/NOTIFICAÇÕES JUDICIAIS

15.1. Todas as comunicações da MEO ao cliente poderão ser efetuadas por qualquer meio ou contacto facultado por este à MEO, tais como, endereço postal, endereço de correio eletrónico, sistema automático de difusão de mensagens vocais e SMS (sempre que este meio se revele adequado à transmissão de todo o conteúdo da comunicação), e, complementarmente e quando aplicável, através do ecrã do equipamento utilizado pelo cliente.

15.2. Caso o cliente pretenda contactar a MEO, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados em meo.pt e ptempresas.pt, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.

15.3. As citações e notificações judiciais ao cliente, serão realizadas para o domicílio convencionado, para o efeito, no Formulário, obrigando-se o cliente a comunicar, por escrito, à MEO, a alteração do mesmo.

16. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

16.1. Os dados pessoais identificados no Formulário como sendo de fornecimento obrigatório, são indispensáveis à prestação dos serviços pela MEO. Nos termos previstos no referido Formulário, os dados pessoais constantes do mesmo ou fornecidos posteriormente pelo cliente, em conformidade com o disposto na legislação aplicável, serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela MEO no âmbito da relação contratual com o cliente e, ainda, em caso de não oposição do cliente, para a comercialização de serviços e ou produtos, incluindo por meios que permitam a receção de mensagens independentemente da intervenção dos destinatários. 16.2. Em caso de autorização do cliente, os seus dados de tráfego, localização geográfica, perfil e ou consumo poderão ser utilizados para a prestação de serviços de valor acrescentado.

16.3. Em caso de autorização do cliente, os seus dados pessoais poderão ser cedidos a empresas do Grupo PT Portugal ("Grupo PTP") para fins de comercialização de produtos e serviços e para fins de marketing ou ser cedidos a terceiros para efeitos de listas e prestação de serviços informativos.

16.4. Em caso de autorização do cliente, os seus dados de tráfego, localização geográfica, perfil e ou consumo poderão ser tratados, pela MEO, em conformidade com a legislação aplicável, pelo prazo máximo de 6 (seis) meses a contar da data do seu registo, para efeitos de:

- (i) comercialização de produtos e serviços, incluindo ofertas comerciais personalizadas;
- (ii) disponibilização a empresas do Grupo PTP, para a comercialização de produtos e serviços da MEO e para fins de prestação de serviços de valor acrescentado.

16.5. Para efeitos de prova de transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, a MEO poderá gravar comunicações, mediante informação prévia ao cliente e recolha do seu consentimento.

16.6. Nos termos da respetiva autorização legal, a MEO poderá gravar comunicações realizadas para o Serviço de Apoio ao cliente, para efeitos de monitorização da qualidade do atendimento.

16.7. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao cliente o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido, por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais pela MEO, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais, MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300, Lisboa.

16.8. A omissão ou inexistência dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.

16.9. A MEO dispõe de uma Política de Privacidade relativa ao tratamento de dados pessoais publicada em telecom.pt na qual identifica as medidas de proteção contra riscos associados, designadamente à segurança pessoal e privacidade dos clientes e utilizadores dos seus serviços.

16.10. Caso a MEO decida adotar políticas de gestão de tráfego com o objetivo de otimizar a utilização dos seus serviços pelos seus clientes, estas não irão interferir com a privacidade do utilizador final ou com a proteção dos seus dados pessoais.

17. RESOLUÇÃO

17.1. Com exceção do caso previsto no número seguinte e sem prejuízo do disposto na Condição 4.2. das Condições Gerais, em caso de incumprimento definitivo das obrigações contratuais, confere a qualquer uma das Partes o direito à resolução do Contrato, após pré-aviso adequado de 8 (oito) dias, sem prejuízo da indemnização a que o referido incumprimento possa dar lugar.

17.2. Caso o cliente, no caso de ser consumidor, não proceda à regularização dos valores em dívida, decorridos 30 (trinta) dias sobre a data de suspensão do serviço nos termos da Condição 4.3. das Condições Gerais, o Contrato considera-se automaticamente resolvido.

17.3. Quando a adesão ao serviço não for efetuada em lojas, o cliente, caso seja consumidor, pode exercer o direito de livre resolução sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data de adesão às condições contratuais, mediante comunicação de resolução, através de declaração inequívoca, dirigida à MEO, podendo utilizar a minuta abaixo indicada.

17.3.1. Sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do cliente, durante o prazo de exercício do direito de livre resolução, o cliente fica obrigado a pagar à MEO o montante proporcional ao serviço prestado até ao momento da comunicação da resolução, incluindo o valor da instalação e ativação, se aplicável.

17.3.2. Não há lugar ao direito de livre resolução sempre que a prestação do serviço tenha início, a pedido do cliente, durante o prazo de exercício do mesmo e o cliente reconheça a respetiva cessação no momento da instalação e/ou ativação do serviço.

Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

— Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

— Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*) — Solicitado em (*)/recebido em (*) — Nome do(s) consumidor(es) — Endereço do(s) consumidor(es) — Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel).

(*) Riscar o que não interessa

18. VIGÊNCIA

As presentes Condições Gerais produzem efeitos na data da adesão, pelo cliente, ao(s) primeiro(s) serviço(s), nos termos das respetivas Condições Específicas e vigoram por período indeterminado, caducando na data de cessação de prestação do(s) último(s)

serviço(s) contratado(s) pelo cliente à MEO.

19. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E CESSAÇÃO DA OFERTA

19.1. A MEO poderá alterar as presentes Condições Gerais, bem como as Condições Específicas aplicáveis a cada serviço.

19.2. No caso previsto no número anterior desta Condição, o cliente será notificado, através dos meios previstos na Condição 15., com a antecedência mínima de 1 (um) mês sobre a data de entrada em vigor das novas condições contratuais. Caso delas discorde, o cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias para, por escrito, rescindir a relação contratual em causa, sem qualquer penalidade associada. A referida rescisão produzirá efeitos a data da entrada em vigor das alterações contratuais.

19.3. Qualquer alteração realizada nos termos dos números anteriores que seja fundamento de rescisão do contrato, não afasta o regime de contrapartidas previsto nas Condições Específicas para rescisão antecipada, caso esteja em curso um período contratual mínimo.

19.4. Sempre que uma alteração contratual constitua uma vantagem objetiva para o cliente não é aplicável o disposto no número 19.2. desta Condição.

19.5. Em caso de cessação da oferta de qualquer serviço, a MEO compromete-se a notificar o cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data da sua extinção.

20. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

20.1. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da MEO de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do serviço.

20.2. Para questões emergentes do presente contrato, quando celebrado com cliente consumidor, serão competentes as seguintes entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: CNIAACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.arbitragem-deconsumo.org), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt), Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (www.triave.pt), Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt), CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (www.ciab.pt), Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (www.centrodearbitragemdecoimbra.com) e Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (www.srh.gov-madeira.pt/cacc) - e cujos contactos podem ser consultados em www.meo.pt ou em www.consumidor.pt.

20.3. A reclamação a apresentar pelo cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

20.4. As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

21. DEPÓSITO

Nos termos legais, as presentes Condições Gerais e Específicas de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas foram depositadas junto da ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações e da Direção-Geral do Consumidor.

ANEXO I ADMINISTRADOR DE CONTA

1. A adesão a Serviços MEO por parte de clientes empresariais, implica obrigatoriamente a indicação, no Formulário, da(s) pessoa(s) que será(ão) o(s) representante(s) do cliente, adiante designada(s) por Administrador de Conta, para qualquer pedido relacionado com os serviços contratados à MEO.

2. O cliente poderá indicar, eliminar ou alterar, por escrito, um ou mais Administradores de Conta, o(s) qual(is) será(ão) para todos os efeitos legais e contratuais, o(s) representante(s) do cliente, ou seja, a(s) pessoa(s) com poderes para atuar, no âmbito da prestação contratual, em nome e representação do cliente.

3. A MEO avisa o cliente de que o(s) Administrador(es) de Conta por si indicado(s) será(ão), igualmente, o(s) legal(is) representante(s) do cliente, no relacionamento contratual que tenha ou venha a estabelecer com a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., empresa do Grupo PT Portugal.

ANEXO II CONDIÇÕES DE DISPONIBILIZAÇÃO DA FATURA ELETRÓNICA

1. OBJETO

1.1. O serviço de Fatura Eletrónica ("FE") consiste na disponibilização gratuita, pela MEO ao cliente, de uma fatura emitida em formato eletrónico relativamente aos serviços MEO em cada momento contratados pelo cliente, de acordo com os presentes termos e condições.

1.2. A FE tem o mesmo valor que a fatura emitida em papel, pois contém todas as menções obrigatórias previstas na Lei. Adicionalmente, contendo a FE uma assinatura eletrónica, o documento emitido pela MEO satisfaz as condições exigidas na Lei para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo.

2. ADESÃO

2.1. A adesão à FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente a data da adesão, pelo que o cliente deverá de receber a fatura em papel. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba uma fatura em papel, se a adesão à FE for feita em data próxima à da emissão da fatura.

2.2. A adesão à FE considera-se efetuada após aceitação das "Condições do Serviço Fatura Eletrónica".

2.3. A adesão à FE no âmbito da utilização de um serviço prestado pela MEO pressupõe a adesão à FE em relação a todos os serviços prestados pela MEO abrangidos pela mesma conta de faturação.

3. SERVIÇO DE FE

3.1. No âmbito do serviço de FE, a MEO disponibiliza ao cliente a FE através de: (i) envio da FE para o endereço de e-mail indicado pelo cliente (próprio ou de terceiro autorizado para o efeito); e (ii) Consulta, na Área de cliente, da FE, bastando para tal o cliente introduzir os seus dados de acesso à Área de cliente, caso esteja registado na mesma, disponível em meo.pt e ptempresas.pt, consoante seja cliente particular ou empresarial, respetivamente.

3.2. Através do serviço de FE, o cliente poderá ainda imprimir ou guardar (em formato PDF) no seu computador as faturas eletrónicas. Para imprimir e ou guardar as faturas, o cliente necessita de ter instalada a aplicação Adobe Acrobat Reader (versão 6.0 ou superior).

3.3. O cliente registado na Área de cliente, poderá consultar as 6 (seis) últimas faturas eletrónicas emitidas. Para consultar faturas emitidas há mais de 6 (seis) meses, o cliente poderá contactar a MEO através dos contactos indicados no menu Serviço ao cliente > Contactos da Área de cliente.

3.4. Na data de envio da FE, a MEO envia para o número de contacto telefónico indicado pelo cliente e sem qualquer custo, uma notificação informando da emissão da FE. Para este efeito, o cliente deverá manter os respetivos contactos atualizados, sendo ainda responsável por assegurar espaço disponível para a receção das faturas na sua caixa de correio eletrónico, bem como comunicar à MEO a alteração do endereço de correio eletrónico.

3.5. Cumprindo a MEO as obrigações referidas nos números 3.1. e 3.4. acima, o cliente é responsável pelo pagamento das faturas emitidas e enviadas pela MEO.

4. DURAÇÃO, SUSPENSÃO E TERMO DO SERVIÇO

4.1. A prestação do serviço FE é por período indeterminado, podendo a MEO ou o cliente pôr fim à sua prestação em qualquer momento.

4.2. Caso o cliente pretenda pôr fim à prestação do serviço de FE, deverá enviar uma carta dirigida à MEO (Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto).

4.3. A cessação do serviço FE produz efeitos relativamente à fatura a emitir posteriormente ao pedido de cessação. Pode, no entanto, suceder que o cliente receba a fatura subsequente em formato eletrónico, se a cessação for feita em data próxima à da emissão da fatura.

4.4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a MEO poderá a todo o momento suspender ou fazer cessar o acesso à FE, nomeadamente nos casos de impossibilidade de entrega da FE na caixa de correio eletrónico indicada pelo cliente.

4.5. Cessando o serviço FE, o cliente passa a receber a fatura em formato papel na morada de faturação que este indique à MEO.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VOZ EM REDE FIXA DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os Anexos I e II e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") visam regular os termos e as condições por que se rege a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, do serviço de voz ("serviço").

1.2. O serviço permite ao cliente fazer e receber, em local fixo, chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

1.3. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aplicação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. ACESSO

2.1. O serviço, quando prestado sobre par de fios de cobre, dispõe de cobertura em todo o território nacional, sendo prestado de forma regular e contínua e de acordo com os indicadores de qualidade e objetivos de desempenho específicos fixados e publicados pela ANACOM.

2.2. O serviço, quando prestado com recurso ao protocolo IP ("Internet Protocol"), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número de apoio ao cliente e em meo.pt e pode ser prestado com atribuição de numeração não-geográfica ("VoIP Nómada"), caso em que é possibilitado o acesso ao serviço a partir de diferentes localizações geográficas, ou com atribuição de numeração geográfica ("VoIP Fixo"), caso em que o acesso ao serviço só poderá ser efetuado a partir de um único local fixo e suportado num acesso IP da MEO, podendo ajele ser prestado apenas enquanto este último serviço se mantiver ativo.

2.3. Sem prejuízo do regime legal em vigor, a MEO pode disponibilizar o serviço com recurso ao protocolo IP ("VoIP") na condição do cliente subscrever um ou mais serviços de comunicações eletrónicas da MEO que assegurem a conectividade Internet entre a morada de instalação do serviço e a central telefónica da MEO, sendo neste caso aplicáveis à prestação do serviço, cumulativamente com as presentes Condições Específicas, as condições particulares constantes do Anexo I.

2.4. Sempre que prestado sobre IP, a prestação do serviço pressupõe:

a) que o cliente disponha de equipamento compatível com a rede IP disponibilizado pela MEO na modalidade de aluguer, comodato ou compra;

b) sempre que prestado com recurso a numeração nómada, a ativação do serviço pelo cliente on-line, na área reservada de cliente na Internet, após o cumprimento de todos os procedimentos para a instalação do software necessário para a utilização do serviço.

2.5. O serviço, sempre que prestado sobre IP, poderá ser incompatível com equipamentos que não observem as normas de ligação IP, designadamente fiscalizadores.

3. NÍVEIS DE QUALIDADE, UTILIZAÇÃO, RESTRIÇÕES E SEGURANÇA DO SERVIÇO

3.1. A MEO compromete-se a assegurar os seguintes níveis de qualidade de serviço:

a) tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias úteis;

b) tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias úteis.

3.2. O tempo máximo previsto na alínea a) do número anterior desta Condição não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do serviço, se revele necessário a realização de trabalhos especiais, caso em que a data de instalação do serviço será a acordada, casuisticamente, pelas Partes.

3.3. A contagem do prazo previsto na alínea b) do número 1 desta Condição inicia-se no momento em que o cliente comunica a avaria nos termos da Condição 6 das presentes Condições Específicas.

3.4. Caso a MEO verifique que a reposição do serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b) número 1 desta Condição, compromete-se a contactar o cliente, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.

3.5. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, é garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

3.6. Sempre que o serviço é prestado com recurso ao protocolo IP, a MEO desde já informa o cliente que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção do serviço, até ao restabelecimento daquele.

3.7. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima

referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.

3.8. No caso de o serviço ser prestado com recurso ao protocolo IP e com atribuição de numeração não geográfica, não é assegurada a localização da origem das chamadas para acesso aos serviços de emergência.

3.9. A MEO reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriora a qualidade do serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede MEO e destino à rede fixa nacional.

3.10. A MEO reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável para a utilização do serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

3.11. A MEO reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos, em caso de situação de fraude.

4. REEMBOLSOS E INDEMNIZAÇÕES

4.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) da Condição 3.1. por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50% (cinquenta por cento).

4.2. Sempre que a instalação não possa ser efetuada por facto imputável ao cliente, poderá a MEO exigir uma sobretaxa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor do preço de instalação.

4.3. A indisponibilidade do serviço, com exceção dos casos previstos na Condição 4 das Condições Gerais, em incumprimento do disposto na Condição 3.1, alínea b), por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, dará lugar ao desconto do valor que, com base no preço da assinatura mensal de linha analógica constante do tarifário em vigor, corresponder à duração da indisponibilidade.

4.4. Caso a indisponibilidade do serviço ultrapasse o dobro do prazo estipulado na alínea b) da Condição 3.1., o cliente poderá exigir à MEO o pagamento de uma indemnização de valor equivalente ao desconto concedido, nos termos da Condição 4.3..

5. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Durante a suspensão do serviço e até à sua extinção é garantido ao cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu -112.

6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através dos contactos disponibilizados em telecom.pt ou através do número de apoio ao cliente, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7. PREÇO

7.1. O preço a pagar pelo cliente pela instalação, restabelecimento, assinatura mensal, comunicações e aluguer ou venda de equipamento, corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor, o qual é disponibilizado ao cliente no momento da adesão ao serviço e que faz parte integrante das presentes Condições Específicas.

7.2. Para obtenção de informações atualizadas sobre o preço aplicável ao serviço, o cliente poderá consultar em meo.pt e ptempresas.pt ou ligar para o número de apoio ao cliente.

7.3. O preço da assinatura, quando aplicável, é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o preço da assinatura corresponderá a 1/30 do valor da assinatura mensal por cada dia em que o serviço estiver ativo.

7.4. Para verificação e controlo dos encargos associados ao serviço, a MEO disponibiliza ao cliente, para além de outros mecanismos, o barramento seletivo e gratuito de chamadas de saída de tipos e para tipos definidos de números, de acordo com o que vier a ser definido pela ANACOM nos termos da Lei, sistemas de pré-pagamento do acesso da ligação à rede telefónica pública e da utilização do serviço, bem como pagamento escalonado do preço da ligação à rede telefónica pública, em todos os casos mediante pedido do cliente.

8. FATURAÇÃO

O cliente poderá optar pelo fornecimento de um dos seguintes tipos de detalhe da fatura:

- a) **Detalhe simples:** que contém o detalhe das diversas categorias de tráfego, indicando cada chamada, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;
- b) **Detalhe completo:** que contém a discriminação, por ordem cronológica, de todas as comunicações efetuadas, incluindo os números chamados, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma;
- c) **Detalhe parcial:** que corresponde ao detalhe completo, mas contendo a supressão dos últimos quatro dígitos dos números chamados.

9. VIGÊNCIA

9.1. As presentes Condições Específicas produzem efeitos na data da adesão ao serviço e vigoram pelo período de um mês, automaticamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia por qualquer uma das Partes, mediante comunicação válida, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação.

9.2. Para efeitos de renovação, as presentes Condições Específicas consideram-se como tendo tido início no primeiro dia do mês respetivo.

ANEXO I CONDIÇÕES PARTICULARES APLICÁVEIS AO SERVIÇO PRESTADO SOBRE IP ("VoIP")

1. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

1.1. O acesso ao serviço apenas é possível após a ativação do mesmo pelo cliente, mediante a escolha e introdução do número VoIP ("Número VoIP") e do código de acesso ("Código de Acesso/Password") que constituem os elementos de identificação do cliente.

1.2. Os Códigos de Acesso/Passwords têm caráter pessoal e intransmissível, são para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descoberta e cópia.

1.3. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

1.4. A eventual utilização do serviço por terceiros com recurso aos Códigos de Acesso/Passwords associados ao mesmo, com ou sem autorização do cliente, considera-se realizada pelo mesmo, salvo prova em contrário.

1.5. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos ao serviço em simultâneo, com o mesmo número e código de acesso.

2. TIPOS DE CHAMADAS

2.1. O serviço permite a realização do seguinte tipo de chamadas:

- (i) Chamada PC-a-telephone – o computador pessoal (PC) de origem necessita de ter instalado um softphone que permita iniciar a chamada VoIP;
- (ii) Chamada telephone-a-PC – o PC deve ter instalado um programa através do qual seja possível terminar a chamada originada no telefone;
- (iii) Chamada telephone-a-telephone – o estabelecimento da chamada realiza-se através de um telefone ligado a um router com portas FXS.

3. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. O cliente compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos, devendo ainda respeitar as presentes Regras de Utilização do Serviço.

3.2. É igualmente vedada ao cliente a utilização do serviço para prestação de serviços de telemarketing (sondagens, prospeção telefónica e televenda), em Cybercafés, locutórios, para envio massivo de faxes ou afins.

3.3. O cliente expressamente reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede de comunicações públicas suscetível de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeita a sobrecargas informáticas, pelo que a MEO não garante nestes casos a prestação do serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à MEO garantir a qualidade da interligação da Rede IP à RTPC (Rede Telefónica Pública Comutada).

3.4. Não é permitido ao utilizador:

- a) interceptar, monitorar, danificar ou modificar qualquer comunicação da qual não seja remetente ou destinatário;
- b) selecionar ou usar um Nome de Utilizador de outra pessoa com a intenção de fazer passar-se por essa pessoa (Caller Id Spoofing);
- c) enviar comunicações comerciais não permitidas por lei, tais como mensagens não solicitadas (SPIT – SPAM over Internet Telephony);
- d) interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, designadamente ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).

3.5. Ao utilizador não é permitido utilizar equipamentos com ligação à rede Internet para fins de encaminhamento de tráfego.

ANEXO II CONDIÇÕES PARTICULARES APLICÁVEIS AO SERVIÇO NÚMERO VERDE (800), NÚMERO AZUL (808) E NÚMERO ÚNICO (707)

1. OBJETO

1.1. A prestação do Serviço Número Verde (800), Número Azul (808), Número Único (707) (adiante "Serviço"), pela MEO ao cliente, rege-se pelas condições gerais de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, pelas condições específicas de prestação do serviço de voz e pelas presentes condições particulares e encontra-se caracterizado no(s) respetivo(s) Formulário(s) de adesão ao Serviço, que das presentes condições particulares faz(em) parte integrante.

1.2. O Número Verde (800) consiste num Serviço pelo qual a MEO disponibiliza ao cliente um número do tipo 800 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo cliente, de chamadas telefónicas sem custos para o chamador, os quais são suportados na sua totalidade pelo cliente titular do Número Verde (800).

1.3. O Número Azul (808) consiste num Serviço pelo qual a MEO disponibiliza ao cliente um número do tipo 808 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo cliente, de chamadas telefónicas, cujos custos são partilhados entre o chamador e o cliente titular do Número Azul (808).

1.4. O Número Único (707) consiste num Serviço pelo qual a MEO disponibiliza ao cliente um número do tipo 707 xxx xxx, para efeitos de receção, pelo cliente, de chamadas telefónicas, sendo os custos suportados na sua totalidade pelo chamador.

2. LIGAÇÃO INICIAL DO SERVIÇO

A MEO assegurará a ligação inicial do Serviço no prazo a acordar com o cliente.

3. PREÇO

O preço a pagar pelo cliente, pela prestação do Serviço, pelo restabelecimento e pela divulgação nos serviços informativos da MEO, corresponde ao que estiver fixado no tarifário em vigor, tendo sido entregue ao cliente, na data da celebração do Contrato, cópia do mesmo, que daquele faz parte integrante.

4. FATURAÇÃO

4.1. Para o Serviço Número Verde (800) e para o Serviço Número Azul (808), o cliente só pode optar pelo fornecimento, de um dos seguintes tipos de fatura:

- a) fatura Nível 1, a qual contém o detalhe dos totais de comunicações e valores por categorias de comunicação das chamadas rececionadas;
- b) fatura Nível 4, a qual contém a discriminação, por ordem cronológica de todas as comunicações rececionadas, incluindo os números chamadores com supressão dos últimos quatro dígitos, respetivo custo, hora da chamada e duração da mesma.

5. VIGÊNCIA

5.1. O contrato produz efeitos na data de subscrição pelo cliente do(s) respetivo(s) Formulário(s) de adesão ao Serviço e vigorará pelo prazo de um mês, salvo acordo em sentido contrário das Partes, e renova-se automaticamente por iguais períodos, salvo se for denunciado por qualquer uma das Partes, mediante comunicação válida remetida à outra Parte com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias, relativamente ao termo do período de vigência inicial do Contrato ou de qualquer uma das suas renovações.

5.2. Para efeitos de renovação, os contratos mensais consideram-se como tendo início no primeiro dia do mês respetivo.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas, os Anexos I e II e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") visam regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, do serviço de acesso à Internet em Banda Larga, o qual inclui, nomeadamente, a disponibilização de serviços de correio eletrónico e páginas pessoais (adiante "serviço").

1.2. O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.3. O cliente poderá também contratar a prestação do serviço de instalação dos

equipamentos utilizados para acesso e utilização do serviço, desde que os mesmos observem os requisitos técnicos e recomendações da MEO em meo.pt.

1.4. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. ADESÃO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Antes de proceder à ativação do serviço, o cliente deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos mínimos previstos no Anexo I e acessíveis em meo.pt.

2.2. O pedido de ativação do serviço efetuado pelo cliente implica o conhecimento e aceitação pelo mesmo do disposto nas presentes Condições Específicas, que se encontram nas embalagens de comercialização do serviço e estão disponíveis para consulta em meo.pt.

2.3. O serviço pode ser prestado i) com recurso à tecnologia ADSL, através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), via rede telefónica analógica ou RDIS ou ii) com recurso à rede de fibra ótica ("FO"), estando disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número 16200 e em meo.pt.

2.4. Quando prestado com recurso à tecnologia ADSL, o serviço é disponibilizado com serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do serviço de acesso à Internet na Banda Larga pressupõe a existência de contrato de prestação do serviço telefónico fixo com prazo de, no mínimo, de uma linha telefónica ativa.

2.5. Quando prestado com recurso a rede de FO, o serviço é disponibilizado na condição de o cliente subscrever um ou mais serviços de comunicações eletrónicas da MEO, sempre que o fornecimento conjunto dos serviços se justifique, por razões de ordem técnica ou comercial.

2.6. A MEO pode recusar a ativação do serviço após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

- a) inexistência de cobertura ADSL, ou seja, quando o par de fios que serve de suporte à Linha Telefónica disponibilizada não esteja diretamente ligado entre as instalações do cliente e a central telefónica da MEO na qual se encontra instalado o equipamento agregador de acessos locais com tecnologia ADSL;
- b) a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local da Linha Telefónica;
- c) a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, nomeadamente sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;
- d) o cliente proceda à alteração da Linha Telefónica de analógico para RDIS ou vice-versa, solicite uma mudança exterior da Linha Telefónica ou uma alteração de número da Linha Telefónica;
- e) inexistência de cobertura em determinada localização geográfica.

2.7. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.6. deve ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da MEO, dispondo o cliente, no caso das alíneas (a), (b) e (e) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.

2.8. Caso a MEO recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas no número 2.6 alíneas c) e d), o cliente poderá efetuar novo pedido de ativação do serviço à MEO, desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.

2.9. Sempre que o serviço seja prestado com recurso à tecnologia ADSL, a MEO não será responsável pela configuração da conectividade ADSL, nem pela prestação do serviço, caso a Linha Telefónica não reúna as condições técnicas necessárias, nomeadamente caso esta não suporte a conectividade ADSL.

2.10. A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de receção do pedido de ativação do serviço. O prazo máximo para a ativação do serviço previsto na presente Condição não se aplica quando a ativação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao cliente.

2.11. A ativação dos serviços adicionais será efetuada de acordo com as respetivas condições particulares.

3. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

3.1. Para o acesso ao serviço e aos serviços adicionais, a MEO fornece ao cliente um código de identificação pessoal ("Nome de Utilizador"/"Username"), um código de entrada na Rede Internet ("Código de Acesso"/"Password") e um código para a configuração do serviço e solicitação dos serviços adicionais ("Códigos de Administração"), bem como um Nome de Utilizador e um Código de Acesso para o acesso a cada serviço adicional contratado ("Códigos dos Serviços"), os quais constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, têm caráter pessoal e intransmissível.

3.2. Os Códigos de Acesso/Password são para conhecimento e uso exclusivo do cliente, devendo este assegurar e proteger, em quaisquer circunstâncias, a confidencialidade dos mesmos, nomeadamente, não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descreditação e cópia. Após a ativação do(s) serviço(s), o cliente pode alterar o(s) Código(s) de Acesso/Password(s) inicialmente disponibilizado(s) pela MEO.

3.3. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que lhe não sejam direta ou indiretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

3.4. A eventual utilização do(s) serviço(s) por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO ao cliente, com ou sem autorização deste último, considera-se realizada pelo cliente, salvo prova em contrário.

3.5. Por razões de segurança, não serão permitidos acessos à Internet em simultâneo, com o mesmo Nome de Utilizador e Código de Acesso.

4. UTILIZAÇÃO E SEGURANÇA DO SERVIÇO

4.1. Sempre que o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, o cliente compromete-se a utilizar o serviço sempre na Linha Telefónica indicada à MEO no Pedido de Ativação do Serviço ou no Formulário para o acesso ADSL à Internet, não podendo o cliente utilizar a Linha Telefónica afeta à prestação do serviço para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, designadamente as referidas nas alíneas c) e d) da Condição 2.6.

4.2. O cliente compromete-se ainda a identificar-se sempre através do Username que lhe tenha sido atribuído pela MEO no acesso ao serviço.

4.3. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nos casos previstos na Condição 7.1. das presentes Condições Específicas, e bem assim quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, anteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em

que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

4.4. Não é permitida ao cliente a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:

- 4.4.1. Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade);
- 4.4.2. Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer deteção sistemática de resposta a serviços (Scan);
- 4.4.3. Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis (Break In).

4.5. Não é permitido ao cliente interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se, nomeadamente:

- 4.5.1. Ações de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service);
- 4.5.2. Envio em massa de pacotes (Flooding).

4.5.3. Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.

4.5.4. Não é permitida a interceção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.

4.5.5. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção com intenção de iludir e induzir em erro os recetores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem caráter exaustivo/entre outros: alteração de endereços IP (IP Spoofing) e/ou alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou News.

4.6. Ao cliente não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.

4.7. O critério utilizado para distinguir o tráfego, ou seja, para determinar se o tráfego é nacional ou internacional tendo em vista apurar a tarifa a aplicar, é a existência de um acordo de interligação entre a MEO e o Prestador de Serviços (ou Sistemas Autónomos). A lista de Prestadores de Serviços (ou Sistemas Autónomos), pode ser consultada em meo.pt.

5. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE

Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através do contacto disponibilizado em telecom.pt, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

6. PREÇO E FATURAÇÃO

6.1. Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s), pela instalação, ativação, downgrade, desmontagem, restabelecimento e reinstalação, correspondem aos que estiverem fixados no tarifário em vigor, sempre disponíveis e detalhados em meo.pt, disponibilizado ao cliente no momento de adesão ao serviço e que das presentes Condições Específicas faz parte integrante.

6.2. O cliente pode obter informações atualizadas sobre os serviços adicionais disponibilizados pela MEO em meo.pt.

6.3. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.

6.4. O cliente pode visualizar o detalhe da fatura em meo.pt, que inclui o valor da conectividade, de acordo com a modalidade de tarifário escolhida pelo cliente, serviços adicionais subscritos e ainda consumos adicionais de conectividade ou de serviço, caso existam.

7. SUSPENSÃO E DESATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Sem prejuízo do disposto na Condição 4. das Condições Gerais, a MEO pode proceder à suspensão dos serviços quando se verifique qualquer uma das situações previstas na Condição 2.6. alíneas c) e d), das presentes Condições Específicas, comprometendo-se a MEO a comunicar tal suspensão ao cliente com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias sobre a data da sua verificação, não se responsabilizando pela qualidade de serviço até à suspensão.

7.2. Sempre que o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, qualquer alteração da Linha Telefónica afeta à prestação do serviço imputável ao cliente, para além de poder resultar na impossibilidade de o cliente utilizar o serviço, implica o pagamento de uma nova ativação, de acordo com o tarifário em vigor na data da alteração.

8. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL

8.1. Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável.

8.2. As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as indicadas nas presentes Condições (Anexo III) e podem ser consultadas em meo.pt ou através dos contactos referidos nestas Condições. As velocidades de download e de upload poderão variar em função das características do acesso físico, do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sites e conteúdos a que o cliente pretenda aceder. Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a MEO verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede poderá: i) proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais ou ii) faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

9. REEMBOLSO

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.10. para ativação do serviço por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

10. VIGÉNCIA

10.1. As presentes Condições Específicas entram em vigor na data de adesão e vigoram pelo período mínimo inicial que, naquela data, estiver definido nas condições de oferta do serviço, devidamente publicitadas pela MEO; se nada estiver definido nas condições de oferta do serviço, considera-se que tal período é de 12 (doze) meses.

10.2. No caso de clientes que sejam consumidores, a MEO poderá, mediante acordo do cliente e em caso de adesão a serviços adicionais ou a ofertas comerciais específicas relacionadas com o serviço, prorrogar o período mínimo inicial de vigência fixado nos termos do número anterior desta Condição, até perfazer um período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

10.3. As presentes Condições Específicas renovam-se automaticamente, seja após o decurso do período de vigência inicial, por períodos iguais e sucessivos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das Partes nos termos dos números seguintes.

10.4. Cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação válida com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do mês civil.

10.5. Em caso de restrição das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo de natureza imputável, antes do decorrido o período mínimo de vigência, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: (período mínimo de vigência - nº de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).

10.6. Para efeitos do disposto na Condição anterior, o valor a tomar em consideração será o valor da mensalidade de tarifário pós-pago mais baixa que esteja em vigor à data de rescisão.

10.7. O período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas justifica-se pela existência de custos de investimento no equipamento indispensável à prestação do serviço, bem como pelos custos de ativação do serviço e ainda de angariação, podendo o cliente, a todo o momento, através do número de apoio ao cliente, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como qual o valor que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada das presentes Condições Específicas.

Anexo I REQUISITOS MÍNIMOS

- Software → Windows XP/Vista ou Macintosh 9.x/10.x
- Hardware
 - Processador Pentium, equivalente ou superior
 - Leitor de CD-ROM
 - Memória: 64 MB
 - 50 MB de espaço livre em disco
- Fontes telefónicas do tipo RITA (RJ-11)
- Software que permita o acesso ao serviço com a segurança adequada
- Porta USB (para tarifário pré-pago) ou Ethernet (para tarifário pós-pago) disponíveis

Anexo II CONDIÇÕES PARTICULARES DO TARIFÁRIO FREE

1. CONTA DE ACESSO

1.1. Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira ao tarifário Free, a utilização do serviço implica o aprovisionamento da conta de acesso ao serviço ("Conta de Acesso"), que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.

1.2. Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da Conta de Acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo da Conta de Acesso que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.

1.3. Para efeitos do disposto no número 1.1., será atribuído ao cliente, com a adesão ao serviço, um número de conta, cujo valor do saldo pode ser aumentado por carregamento efetuado através do Multibanco.

2. DESATIVAÇÃO DO SERVIÇO

Caso o cliente não efetue qualquer login de acesso à Internet com os dados da sua Conta de Acesso num período contínuo de 180 (cento e oitenta dias), os créditos de que disponha serão automaticamente perdidos a favor da MEO. Após o referido período, caso o cliente pretenda aceder à Internet através do serviço pré-pago, deverá aprovisionar a sua Conta de Acesso.

3. DENÚNCIA

A denúncia do Contrato nos termos da Cláusula 10. das Condições Específicas não implica o direito a qualquer indemnização ou outra compensação a pagar pela MEO e importa a perda de todos os montantes que constem do saldo da Conta de Acesso, na data em que a mesma produza efeitos, nos termos da Cláusula 10.4. das Condições Específicas.

Anexo III VELOCIDADES DO ACESSO À INTERNET

1. As velocidades do acesso à internet (download e upload) dependem da tecnologia a instalar (fibra ótica ou ADSL), do serviço contratado, do equipamento (computador, tablet, smartphone, entre outros) e dos interfaces de rede local que sejam utilizados. Em cada momento, esta velocidade dependerá ainda de outros fatores de congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como do desempenho e da velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder.

2. A velocidade máxima, média e mínima do acesso local à Internet (em Mbps) em acessos com a tecnologia de fibra ótica é coincidente com a velocidade divulgada no serviço contratado, desde que cumpridas as recomendações de ligação dos equipamentos locais e de medição de velocidade que constam no documento Condições de Oferta de Serviço, ponto 2.3.3. "Níveis de Qualidade de Serviço", publicado em meo.pt.

3. Em situações de migração para uma velocidade superior à inicialmente contratada em acesso com a tecnologia de fibra ótica, a MEO disponibilizará ao cliente os equipamentos necessários, caso o equipamento inicial não cumpra os requisitos técnicos mínimos para a garantia da nova velocidade contratada, sem prejuízo de poder cobrar o custo de deslocação e instalação, quando tal instalação for efetuada por um técnico.

4. A velocidade mínima do acesso local à Internet (em Mbps) em acessos com a tecnologia ADSL para (download e upload) corresponde à velocidade à qual o equipamento sincroniza com a rede e depende ainda de outros fatores, tais como a distância até à central (download) e o tipo de par de cobre instalado. A velocidade mínima para viabilidade do acesso local à Internet corresponde a 256 kbps e 6.400 kbps com serviço TV. Para situações em que a velocidade do acesso não cumpra o mínimo estabelecido, o cliente terá o direito à livre resolução do contrato, sem prejuízo da apresentação de ofertas alternativas pela MEO, nomeadamente através de tecnologia wireless (3G/4G). A velocidade média do acesso ADSL (em Mbps) é calculada pela média das velocidades de sincronismo dos acessos locais e encontram-se distribuídas de acordo com a tabela abaixo indicada:

unidade: velocidade de acesso internet em kbps (DL=download; UL=upload)

Tecnologia de Acesso	Oferta	MÉDIA		MÁXIMA		
		DL	UL	DL	UL	
ADSL	MEO M40; Total 24; Top 24; Mega 24	13.305	1.007	24.000	1.024	
	Net + Telefone	8 Mbps	1.972	946	8.128	1.024
		12 Mbps	8.171	950	12.288	1.024
		18 Mbps	12.517	980	16.000	1.024
	24 Mbps	11.903	972	24.000	1.024	

(*) apenas disponíveis em ofertas empresariais

5. A MEO adotará medidas de restrição da velocidade de acesso à Internet, sempre que necessite de assegurar os níveis mínimos de qualidade de utilização, garantir a segurança e integridade da rede e de evitar o esgotamento da sua capacidade.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEVISÃO E MULTIMÉDIA DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A

1. OBJETO

1.1. As presentes Condições Específicas e o Formulário de Adesão a Serviços de Comunicações Eletrónicas ("Formulário") destinam-se a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. ("MEO") ao cliente, do serviço de distribuição de televisão e, quando aplicável, a colocação à disposição de conteúdos áudio e vídeo e disponibilização de serviços interativos e outros relacionados ("serviço").

1.2. São igualmente regulados os termos e condições aplicáveis à disponibilização, pela MEO ao cliente, das infraestruturas e equipamento(s) de suporte ao serviço, identificados nestas Condições Específicas ("equipamento").

1.3. O cliente poderá, também, contratar a prestação do serviço de instalação do equipamento utilizado para acesso e utilização do serviço, desde que o mesmo observe os requisitos técnicos e recomendações da MEO em meo.pt.

1.4. O cliente poderá, ainda, aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu portfólio, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis.

1.5. Em tudo o que não se encontrar previsto nas presentes Condições Específicas, aplicar-se-á o disposto nas Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO ("Condições Gerais").

2. ADESAO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O cliente é responsável por fazer cessar, antes da data de adesão ao serviço, eventuais contratos referentes a serviços que se mostrem incompatíveis com a prestação do serviço, tais como:

(i) distribuição do serviço de televisão com recurso a rede coaxial do cliente, sempre que o serviço prestado pela MEO seja também prestado com recurso a essa rede;

(ii) serviço de acesso à Internet através de ADSL, de prestador de serviço que não a MEO; (iii) sistemas de alarme, serviços de televigilância, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos.

2.2. O cliente autoriza a MEO a realizar todas as intervenções nas redes do cliente, que se revelem necessárias e adequadas à prestação do serviço.

2.3. Para a prestação do serviço via satélite, o cliente terá de dispor de uma antena de satélite e demais acessórios necessários para a prestação do serviço, devendo os mesmos observar os requisitos técnicos e recomendações da MEO em meo.pt.

2.4. O serviço, quando prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de fibra ótica ("FO"), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura da respetiva rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número 16200 e em meo.pt.

2.5. O serviço está, também, acessível em equipamentos com acesso à Internet, com os sistemas operativos indicados em meo.pt e com a aplicação necessária para equipamentos com acesso à Internet. O acesso ao serviço em equipamentos com acesso à Internet só está disponível para clientes residentes em Portugal e o acesso ao serviço tem que ser realizado a partir de território português, estando vedada a sua contratação para fins profissionais e/ou comerciais.

2.6. Quando o serviço é acedido através de equipamentos com acesso à Internet: a) o cliente deverá verificar se dispõe de equipamento e acesso à Internet com as características mínimas que se encontram publicadas em meo.pt.

b) a MEO reserva-se o direito de limitar o número de computadores pessoais/equipamentos compatíveis, através dos quais é realizado o acesso ao serviço.

c) o cliente é exclusivamente responsável pelos encargos em que incorre ao aceder ao serviço, advenientes da utilização do serviço de acesso à Internet contratado a um Internet Service Provider ("ISP") autorizado.

d) o cliente reconhece que a qualidade do serviço pode ser afetada por fatores exteriores, tais como eventuais sobrecargas informáticas e falhas técnicas da responsabilidade, designadamente do ISP contratado.

2.7. Salvo nos casos em que a instalação do serviço seja efetuada pelo cliente, o serviço será instalado e ativado na data acordada entre a MEO e o cliente para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior.

2.8. A adesão ao serviço implica o conhecimento e aceitação pelo cliente do disposto nas presentes Condições Específicas e Condições Gerais, que se encontram nas embalagens de comercialização do serviço, quando aplicável, e estão disponíveis para consulta em meo.pt.

2.9. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO o equipamento é instalado pela MEO, em data a acordar entre a MEO e o cliente. Quando o serviço é prestado por via satélite o equipamento é instalado pelo cliente, caso este já disponha de antena satélite instalada compatível, ou pela MEO, caso o cliente o solicite. Caso o cliente não tenha antena instalada deverá solicitar à MEO a instalação da antena e do equipamento.

2.10. O cliente, antes de proceder à ativação dos serviços, deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos referidos na presente Condição e acessíveis em meo.pt.

2.11. Quando o serviço é prestado por via satélite é ativado com a entrega do equipamento, salvo quando adquirido em lojas não MEO, sendo nesses casos ativado mediante contacto telefónico do cliente à MEO. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO, o equipamento é instalado e o serviço é ativado pela MEO.

2.12. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO, a MEO pode recusar a ativação do serviço, após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

(i) Inexistência de cobertura, nos termos referidos no número 2.4;

(ii) Inexistência de acesso que serve de suporte ao serviço entre as instalações do cliente e a central da MEO;

(iii) Quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local;

(iv) Quando o acesso afeto à prestação do serviço seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, incluindo sistemas de alarme, serviços de "Data-over-Voice" ("DOV") (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12Khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;

(v) Quando o cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do cliente que se revele necessária ou adequada à prestação do serviço.

2.13. A recusa de ativação do serviço prevista no número 2.12. deve ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 8 (oito) dias sobre a data da sua verificação ou conhecimento por parte da MEO, dispondo o cliente, no caso das alíneas (i), (ii) e (iii) desse número, de um prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de tal comunicação, para solicitar o reembolso dos montantes relativos à adesão ao serviço.

2.14. Caso a MEO recuse a ativação do serviço com fundamento na verificação de alguma das situações previstas nas alíneas (ii) e (v) da Condição 2.12, o cliente poderá efetuar novo pedido à MEO desde que proceda à correção das situações que lhe sejam imputáveis e que originaram a recusa inicial da ativação do serviço.

2.15. A adesão ao serviço pode ser condicionada ao pagamento imediato de um valor de ativação ou do pagamento contra entrega do equipamento, de acordo com o tarifário em vigor.

3. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DO SERVIÇO

Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de FO:

(i) a instalação inclui o fornecimento e instalação do cabo necessário à rede de cliente e acessórios de instalação (se solicitada instalação com tomada) e respetiva ligação na morada de instalação;

(ii) o cabo será instalado à vista, salvo se o local já dispuser de infraestruturas de passagem (como as soluções especiais de instalação a pedido do cliente objeto de orçamentação);

(iii) as tomadas adicionais e outros equipamentos adicionais, além dos previstos nas Condições Específicas, são aplicáveis os preços e as condições de fornecimento específicos em vigor;

(iv) o cliente é responsável pela obtenção junto de terceiros de autorizações eventualmente necessárias, não podendo a MEO ser responsabilizada pela inexistência das mesmas.

4. CÓDIGOS DE ACESSO AO SERVIÇO

4.1. O acesso a determinados conteúdos ou componentes do serviço poderá implicar a utilização de um código de identificação e o código de acesso. Os códigos constituem os elementos de identificação do cliente e, como tal, são para conhecimento e uso exclusivo do mesmo e têm caráter pessoal e intransmissível, devendo o cliente assegurar e proteger em quaisquer circunstâncias a sua confidencialidade, nomeadamente não os revelando a terceiros e não operando em condições que permitam a sua descodificação ou cópia. A MEO reserva-se o direito de limitar o acesso ao serviço em simultâneo com o mesmo código de identificação e de acesso.

4.2. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas dos códigos referidos nos números anteriores que não lhe sejam imputáveis direta ou indiretamente a título de dolo ou culpa grave, considerando-se realizada pelo cliente a utilização do serviço por terceiros com recurso aos códigos disponibilizados pela MEO, salvo prova em contrário.

5. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO

5.1. Os vários pacotes de canais disponíveis encontram-se identificados em meo.pt.

5.2. O cliente não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever canais Premium, canais adicionais ou substituir o pacote de canais subscrito por outro.

5.3. Os canais Premium, pacotes de canais temáticos e canais adicionais disponibilizados ao abrigo destas Condições Específicas pressupõem um período mínimo de subscrição, identificado no momento da subscrição no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente e disponível em meo.pt.

5.4. A MEO reserva-se o direito de limitar o número de equipamentos compatíveis, através dos quais é visualizado o serviço.

5.5. A MEO poderá adicionar, substituir ou eliminar canais da grelha de canais disponibilizada no âmbito do serviço, nomeadamente em consequência de alterações da relação contratual com as entidades que lhe disponibilizam tais conteúdos. A MEO obriga-se a notificar, por escrito, estas modificações através do sítio meo.pt ou no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente para acesso ao serviço e na fatura com uma antecedência de 30 (trinta) dias relativamente à respetiva data de entrada em vigor, salvo quando a alteração não possa ser prevista com esta antecedência, caso em que a MEO a divulgará assim que for do seu conhecimento.

5.6. Com exceção dos casos em que o serviço é prestado sobre rede de FO e via satélite, a visualização de canais em Alta Definição (“HD”) está sujeita a uma avaliação técnica a realizar pela MEO, sendo a visualização destes canais nos primeiros 30 (trinta) dias após a instalação do serviço meramente experimental, podendo estes canais ser removidos da grelha por forma a melhorar a qualidade de serviço, designadamente da emissão televisiva.

5.7. O acesso ao serviço através de equipamento com acesso à Internet quando efetuado através de streaming adaptativo à largura de banda, pressupõe que o cliente disponha no momento do acesso de uma largura de banda mínima de 3,5 Mbps para visualização dos canais e conteúdos.

5.8. A MEO não é responsável pelos conteúdos e programação das transmissões que integram o serviço, nem pelo cumprimento dos respetivos horários de emissão (nomeadamente da ordem e horários das emissões televisivas transmitidas), ou pelo cancelamento, cessação, interrupção ou adiamento dessas transmissões.

5.9. A MEO não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do serviço, não sendo responsável pelos mesmos.

5.10. Caso o cliente utilize o serviço para fins comerciais nos termos da alínea e) da Condição 5.4. das Condições Gerais, a MEO reserva-se o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos, diretos ou indiretos daí decorrentes.

6. EQUIPAMENTO E INFRAESTRUTURAS

6.1. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia satélite o equipamento será disponibilizado ao cliente nas modalidades de aluguer ou compra e encontra-se configurado para utilização exclusiva nos sistemas em que se suporta o serviço e não pode ser desbloqueado por se tratar de equipamento encriptado e é insuscetível de utilização no âmbito de serviços prestados por terceiros.

6.2. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, sobre rede de FO ou via satélite, a solução de infraestruturas de rede de uso privativo do cliente será definida pela MEO, tendo em consideração as características do local de instalação, e poderá implicar o diligenciar dos equipamentos ou infraestrutura que se mostrem incompatíveis com a instalação/ligação do serviço e a passagem de cabos adicionais (incluindo através de divisórias) e ou a colocação de tomadas adicionais.

6.3. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, sobre rede de FO ou via satélite, em caso de cessação da prestação do serviço, a MEO não realiza a reposição das infraestruturas de televisão pré-existent na morada de instalação do serviço.

6.4. Sem prejuízo do previsto no número anterior desta Condição, caso o cliente contrate com a MEO a prestação do serviço por via satélite, com utilização do seu equipamento DTH (set top box), em caso de cessação da prestação do referido serviço, a MEO procederá à reconfiguração do seu equipamento DTH no prazo de 76 (setenta e seis) horas a contar da data em que a cessação da prestação do serviço ocorra.

6.5. Quando o serviço é prestado por via satélite, o acesso ao serviço, a pacotes de canais

e canais Premium pressupõe a utilização, para além do equipamento, de um cartão, o qual é sempre propriedade da MEO.

6.6. A MEO reserva-se o direito de exigir ao cliente a devolução do cartão e descodificador em caso de cancelamento da subscrição dos produtos e serviços para os quais o cartão e descodificador foram disponibilizados.

6.7. Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre a rede de FO, os materiais e equipamentos fornecidos para a rede de cliente, exceto tomadas adicionais, constituem propriedade da MEO ficando, durante o período de prestação do serviço, à disposição e sob guarda e responsabilidade do cliente, para seu uso exclusivo.

7. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

7.1. O cliente não poderá alterar as características e ou funcionalidades do serviço, ativar ou tentar a ativação fora dos procedimentos estabelecidos pela MEO ou, em geral, aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a MEO e terceiros pelos danos causados por tais atos, incluindo quando praticados por outros utilizadores.

7.2. Caso o cliente detete qualquer avaria ou falha no funcionamento do serviço, deve contactar a MEO através do contacto disponibilizado em telecom.pt, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia.

7.3. Os custos da intervenção, incluindo deslocação(ões), serão suportados pelo cliente quando a avaria lhe seja direta ou indiretamente imputável, ou aos utilizadores do serviço, e não possa considerar-se consequência de uma utilização lícita, normal e diligente do serviço e ou equipamento. Os custos das intervenções motivadas por avarias do equipamento que seja propriedade do cliente serão sempre suportadas por este, exceto durante o período de garantia do equipamento e desde que as intervenções realizadas estejam abrangidas pelas condições da garantia do equipamento.

7.4. Sempre que, por motivos de conservação, manutenção e desenvolvimento da rede e sistemas de informação seja necessário suspender o serviço será aplicável o disposto nas Condições 8.2. e 9..

8. QUALIDADE DO SERVIÇO

8.1. A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

8.2. A MEO compromete-se, não obstante o estabelecido no número anterior, a repor o serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela MEO da comunicação do cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do cliente e ou substituir o equipamento, caso em que será acordado entre a MEO e o cliente data e hora para o efeito.

8.3. Quando o pacote de serviços contratado pelo cliente incluir serviço de televisão e o de acesso à Internet, a largura de banda será partilhada entre ambos, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à Internet, nomeadamente na visualização de conteúdos. Adicionalmente, caso o cliente utilize outros serviços exclusivos do MEO, estes partilharão a largura de banda com o acesso à Internet, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à Internet.

9. REEMBOLSOS

9.1. Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na Condição 2.7. para ativação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à PT, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

9.2. Em caso de incumprimento do prazo previsto na Condição 8.2., o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante que, com base no valor mensal do serviço contratado, corresponder ao período de indisponibilidade.

10. PREÇO E FATURAÇÃO

10.1. Os preços devidos pelo cliente à MEO pelo(s) serviço(s) ou serviços adicionais, pela ativação, downgrade, restabelecimento e reinstalação do serviço, pela instalação e desmontagem, aquisição ou aluguer do equipamento, reembolso do equipamento não entregue ou danificado, pelos serviços de reparação ou manutenção, caso aplicável, são os que resultam dos tarifários em vigor em cada momento, sempre disponíveis, detalhados e atualizados em meo.pt, ou através dos números de telefone constantes do referido sítio, tendo sido entregue ao cliente, juntamente com as presentes Condições Específicas, um documento a detalhar o tarifário em vigor, disponibilizado ao cliente no momento da adesão ao serviço e que das presentes Condições Específicas faz parte integrante.

10.2. O valor da mensalidade do serviço é devido a partir da data do início da prestação do serviço. No mês em que ocorrer o início da prestação do serviço, o valor da mensalidade corresponderá a 1/30 da mensalidade por cada dia em que o serviço estiver ativo.

10.3. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, pela prestação do serviço o cliente pagará à MEO uma mensalidade definida de acordo com o tarifário em cada momento em vigor, disponível em meo.pt, tendo em conta o pacote de canais escolhido pelo cliente.

A mensalidade referida acresce o preço dos serviços ou componentes de serviço não compreendidos no pacote de canais escolhido pelo cliente, o qual será cobrado pela MEO de acordo com os consumos do cliente no mês a que se reporta a fatura e segundo o tarifário disponível em meo.pt.

10.4. O cliente pode solicitar o fornecimento dos seguintes tipos de fatura:

a) não Detalhada: contém o valor da mensalidade de acordo com a modalidade de tarifário escolhida pelo cliente, aluguer/compra de equipamento e os totais relativos a serviços adicionais subscritos, consumos adicionais de conteúdos e ou serviços, caso existam, sem detalhe;

b) detalhada: contém os elementos descritos na fatura Não Detalhada e o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer);

c) detalhada com supressão dos conteúdos para adultos: contém os elementos descritos na fatura Não Detalhada e o detalhe de aluguer de vídeos (data, hora e título do aluguer) com a supressão dos conteúdos “adultos”.

11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. O cliente aceita que os conteúdos áudio e vídeo a que acede, ou que lhe são disponibilizados no âmbito do serviço, são exclusivamente para seu uso pessoal e privado e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização dos mesmos, para fins distintos da utilização privada, apenas poderá ocorrer com autorização expressa dos respetivos titulares.

11.2. Nos termos legais, depende de autorização dos respetivos titulares a comunicação da obra em qualquer lugar público, por qualquer meio que sirva para difundir sinais, sons ou imagens. Entende-se por lugar público todo aquele a que seja oferecido o acesso, implícita ou explicitamente, mediante remuneração ou sem ela, ainda que com reserva declarada do direito de admissão.

11.3. É da exclusiva responsabilidade do cliente que utiliza o serviço no âmbito da sua atividade comercial, solicitar e pagar, junto da Sociedade Portuguesa de Autores (SPA) e

das demais entidades de gestão coletiva que estão registadas junto da Inspeção-Geral das Atividades Culturais, as licenças relativas aos direitos de execução de obras musicais e/ou audiovisuais, transmitidas em locais públicos, de acordo com as tabelas e as avenças/tarifas fixadas pelas mencionadas entidades. É da exclusiva responsabilidade do cliente fazer prova junto das autoridades competentes da regularização dos pagamentos associados à execução pública de obras audiovisuais e/ou musicais.

12. VIGÊNCIA, DENÚNCIA E RESCISÃO

12.1. As presentes Condições Específicas entram em vigor na data de adesão e vigoram pelo período mínimo inicial de 24 (vinte e quatro) meses, salvo nos casos em que o cliente opte por contratar o serviço pelo período mínimo inicial de 12 (doze) meses, de acordo com o Tarifário em cada momento em vigor.

12.2. As presentes Condições Específicas renovam-se automaticamente, após o decurso do período de vigência inicial, por períodos sucessivos de 1 (um) mês, salvo se for denunciado por uma das Partes nos termos dos números seguintes.

12.3. Cada uma das Partes poderá, fora do período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação válida com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo do mês civil.

12.4. Em caso de rescisão das presentes Condições Específicas, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período mínimo de vigência, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada da seguinte forma: (período mínimo de vigência - nº de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade).

12.5. Para efeitos do disposto no número anterior, o valor a tomar em consideração será o valor da mensalidade aplicável de acordo com a modalidade de produto/tarifário escolhido, pelo cliente, em vigor à data da rescisão.

12.6. O período mínimo de vigência das presentes Condições Específicas justifica-se pela existência de custos de investimento no equipamento indispensável à prestação do serviço, têm como custos de ativação do serviço e ainda de angariação, podendo o cliente, a todo o momento, através do número de apoio ao cliente, saber quando se conclui o período mínimo de vigência em curso, bem como qual o valor que terá de pagar a título de indemnização por rescisão antecipada das presentes Condições Específicas.

12.7. Quando o serviço é prestado através de equipamento com acesso à Internet, o cliente pode solicitar, a todo o tempo, o cancelamento da subscrição deste serviço mediante pedido válido dirigido à MEO, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias sobre a data de produção de efeitos do cancelamento.

ANEXO N° 3

DADOS DO CLIENTE

F.* N.º de telefone móvel* (utilizado para agendamento de instalação do serviço)

Nome Completo*

E-mail de Facturação

Endereço de Prestação de Serviço* (A morada de facturação será igual à morada de prestação de serviço a menos que seja indicado o contrário nas observações adicionais)

Cód. Postal*

Declaro, nos termos do artigo n.º 2 do Decreto-Lei 269/98, de 1 de Setembro, que me considero domiciliado, para efeitos de realização da citação ou da notificação, em caso de litígio, bem como para efeitos de facturação, no local acima indicado.

CONFIGURAÇÃO DA FATURA

Fatura Eletrónica (gratuito) assinale o nível de detalhe pretendido: fatura resumida (1ª página e detalhe de encargos correntes)
 fatura detalhada (1ª página + detalhe de encargos correntes + detalhe de comunicações)

Ao assinalar a opção de fatura eletrónica, declaro que tomei conhecimento, entendo e aceito integralmente as Condições de Adesão ao Serviço de Fatura Eletrónica anexas ao presente contrato e que pretendo que a fatura seja enviada para o endereço de correio eletrónico identificado como e-mail de facturação.

Fatura em Papel assinale o nível de detalhe pretendido: fatura resumida (1ª página e detalhe de encargos correntes)
 fatura detalhada (1ª página + detalhe de encargos correntes + detalhe de comunicações) - (Custo Aplicável)

Caso não seja seleccionada nenhuma das opções anteriores, a fatura será emitida resumida (1ª página e o detalhe de encargos correntes), em suporte papel, e enviada para a morada identificada acima (envio gratuito). A Vodafone disponibilizará, independentemente da opção acima seleccionada pelo Cliente, o detalhe de comunicações (em formato HTML) no My Vodafone (sítio em www.vodafone.pt), sendo que o Cliente poderá, a todo o momento, inibir no My Vodafone (através do menu Últimas Comunicações; do menu Faturas/Detalhe da Fatura Comunicações; ou do menu Relatórios/Relatório de Comunicações) a visualização do detalhe de comunicações*.

Nível de privacidade* Caso opte pela factura detalhada pode definir se pretende ocultar os números de destino das suas comunicações de voz, sms e mms. Ao seleccionar as opções abaixo, os últimos sete dígitos do número de destino surgem cifrados (ex. 91*****). Na sua factura e no My Vodafone, para todos os serviços de voz da conta. Nas chamadas recebidas em roaming, e salvo por razões de ordem técnica, o número chamador será sempre apresentado com os últimos três dígitos cifrados.

Ocultar detalhe comunicações nacionais Ocultar detalhe comunicações internacionais Ocultar detalhe comunicações roaming

No caso de não assinalar qualquer opção relativa ao nível de privacidade, será emitido o detalhe com a indicação do número chamado.

PREENCHER CASO QUEIRA ADERIR AO SERVIÇO MÓVEL

N.º de telemóvel 1 a portar

N.º de telemóvel 2 a portar

N.º de telemóvel 3 a portar

N.º de telemóvel 4 a portar

Nos números indicados "a portar" para a Vodafone, deverá ser adicionado a este contrato, o respectivo pedido de rescisão e portabilidade com a documentação requerida.

PREENCHER CASO QUEIRA ADERIR AO SERVIÇO TV NET VOZ

N.º de Conta Vodafone

Preencher caso queira usar uma conta existente

N.º de Acesso fixo

Preencher em caso de ADSL e se pretender usar a linha actual (Se nada indicar será instalada uma linha nova)

N.º de telefone fixo associado à linha ADSL

Operador fixo actual

COMPROMISSO DE PERMANÊNCIA

Serviço Telefónico Móvel e Condições de Subsidição de Tarifário ("Compromisso de Permanência") - Quando aplicável
Tarifário Pós-pago do telemóvel 1 (Indicar nome)

Tarifário Pós-pago do telemóvel 2 (Indicar nome)

Tarifário Pós-pago do telemóvel 2 (Indicar nome)

Tarifário Pós-pago do telemóvel 2 (Indicar nome)

(Consultar os folhetos informativos ou www.vodafone.pt)

Se o tarifário pós-pago subscrito for do plano de tarifas Vodafone Red, como contrapartida das condições especiais deste plano, o signatário compromete-se, nos termos do Anexo III, a manter activo(s) e em seu nome, o(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(eis) acima identificado(s), por um período de 12 (doze) meses ("Compromisso de Permanência"). Caso o Cliente adira/volteie a aderir também ao Serviço Tv Net Voz, em condições especiais, compromete-se, nos termos do Anexo III, a manter activo(s) e em seu nome, o(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(eis) acima identificado(s), no plano de tarifas Vodafone Red por um período de 24 (vinte e quatro) meses ("Compromisso de Permanência"). A adesão ao tarifário Vodafone Red pressupõe o conhecimento e a aceitação das Condições de Subsidição do referido Tarifário constantes do Anexo III, deste Contrato.

No caso de não assinalar qualquer opção abaixo os seus dados não serão utilizados para as finalidades descritas:

Opõe-se ao tratamento dos dados fornecidos (nome, morada, n.º telefone ou e-mail) para efeitos de marketing ou telemarketing incluindo por correio eletrónico da Vodafone? Não Sim

No caso de não assinalar qualquer opção abaixo os seus dados não serão utilizados para as finalidades descritas:

Opõe-se ao tratamento dos dados de tráfego** e de localização** para efeitos de marketing ou prestação de serviços de valor acrescentado, pela Vodafone? Não Sim Por Terceiros? Não Sim

Para informações relativas à sua subscrição ligue 800910365 e indique o Access ID associado à sua subscrição Tv Net Voz. Qualquer valor apresentado pelo comercial, apenas deverá ser pago diretamente à Vodafone e após envio da respetiva fatura do serviço.

ASSINATURA (preenchimento obrigatório)

Proponho à Vodafone a celebração do presente Contrato e Compromisso(s) de Permanência acima identificado(s), em conformidade com as Condições Gerais, Específicas e respectivos Anexos. Declaro que tomei conhecimento, entendo e aceito integralmente as referidas condições (incluindo taxas, tarifas e períodos de utilização). Declaro, ainda, que tomei conhecimento, entendo e aceito integralmente as Condições de Adesão ao Serviço de Fatura Eletrónica que se encontram no Anexo I do Contrato. Declaro, por fim, que autorizo o tratamento dos meus dados pessoais para as finalidades e nos termos constantes da Cláusula K das Condições Gerais do Contrato.

Assinatura(s)*
Se o titular for uma Pessoa Colectiva, a Proposta de Contrato deverá ser assinada pela pessoa singular que a vincula e, por conseguinte, exibido o documento (ou o código de acesso à carteira permanente) comprovativo de tal situação.

Data de Assinatura* (dd/mm/aa)

N.º de identificação civil
(cartão de cidadão/BI ou passaporte no caso de cidadão estrangeiro)

SFID (a preencher pelo Comercial)

Nome/ Assinatura do comercial

Condições informativas gerais

Identidade do Prestador de Serviços:

Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.
Sede: Avenida D. João II, lote 1.04.01
Parque das Nações Lisboa
NIPC/Nº de Matrícula na CRC de Lisboa:502544180
Capital Social: €91.068.253,00
Contacto telefónico: 16912 (para Clientes Vodafone, as chamadas são gratuitas quando tratadas pelo serviço de atendimento automático e têm o custo de 34,9 cênt. por chamada quando transferidas para um assistente. Nas chamadas com origem de outras redes aplica-se a tarifa do respetivo operador para a rede Vodafone).
Website: www.vodafone.pt
e-mail: apoiocliente@vodafone.com

Características essenciais do serviço:

Para informações sobre as características essenciais do serviço e respetivos níveis de qualidade consulte a *Condição Geral C - Serviço Fornecido, Níveis de Qualidade e Cobertura* que consta das condições informativas especiais da oferta.

Tarifário, Preços aplicáveis e Modalidades de Pagamento:

Para informações sobre o tarifário, preços aplicáveis e modalidades de pagamento, consulte as condições *E - Preços e Períodos de Utilização, F - Faturação* e *L - Responsabilidade da Vodafone*, que constam das condições informativas especiais da oferta.

Para mais informações consulte o Serviço de Apoio a Clientes, através do 16912.

Direito de Livre Resolução

Consulte abaixo o "*Formulário de Informação sobre o direito de livre resolução*".

Tratamento de Reclamações e Resolução de Litígios

Para informações sobre o tratamento de reclamações e resolução de litígios consulte a *Condição Geral P - Resolução de Litígios* que consta das condições informativas especiais da oferta.

Condições aplicáveis à denúncia/resolução de contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas após o decurso do período de livre resolução contratual.

Para mais informações, consulte as condições *J. Duração, Renovação, Denúncia e Resolução do Contrato por iniciativa do Cliente*, que constam das Condições informativas especiais da oferta.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

A. Objecto

1. O presente Contrato destina-se a regular a relação entre o Cliente e a Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. ("Vodafone"), no âmbito da prestação do(s) serviço(s) subscrito(s) pelo Cliente na Proposta de Contrato doravante designado(s) por "Serviço" ou Serviço(s).
2. O Contrato é constituído pelas presentes Condições Gerais e Condições Específicas, as quais estão disponíveis para consulta/impressão no site da Vodafone em www.vodafone.pt e, bem assim, nas Lojas e Agentes Vodafone.
3. A informação relativa às condições de adesão à fatura eletrónica e às condições de subsídio do tarifário Vodafone Red encontram-se em Anexos ao Contrato, constituindo para todos os efeitos parte integrante do presente Contrato.
4. Com o pagamento da primeira fatura o Cliente aceita tacitamente todas as condições de prestação do(s) Serviço(s) (constantes das Condições Gerais e Específicas do presente Contrato).

B. Pressupostos

1. O presente Contrato apenas será eficaz quando a Proposta de Contrato se encontrar devidamente preenchida, assinada pelo Cliente, acompanhada pela documentação abaixo identificada (devem ser apresentados os originais das cópias facultadas) e após aceitação da mesma pela Vodafone:
 - I) Nos contratos celebrados com Pessoas singulares
 - a. Original e duplicado da Proposta de Contrato;
 - b. Cópia (frente e verso) do Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou Passaporte;
 - c. Cópia do Cartão de Contribuinte (caso o cliente não tenha cartão de cidadão);
 - d. Cópia do comprovativo de morada de faturação (recibo de água, eletricidade, gás, telefone) com data de emissão inferior a três meses, quando a morada de instalação do Serviço for diferente da morada de faturação;
 - e. Em caso de cidadão extra comunitário, cópia de documento de autorização de residência (válido e emitido há, pelo menos, 12 meses).
 - II) Nos contratos celebrados com Pessoas Colectivas, acrescem os seguintes documentos:
 - a. Cópia do Pacto Social ou Certidão de Registo Comercial com data de emissão inferior a um ano e/ou disponibilização do código de acesso à Certidão Permanente;
 - b. Declaração dos representantes legais que vinculam a Pessoa Colectiva, no caso do presente Contrato ser subscrito por terceiros.
2. Tratando-se de pessoas colectivas, em caso de inoponibilidade das declarações prestadas no acto de subscrição, considera-se o Serviço subscrito pela pessoa singular que tiver assinado a Proposta de Contrato.
3. A Vodafone compromete-se a prestar o Serviço TvNetVoz única e exclusivamente na morada de prestação do serviço indicada pelo Cliente na Proposta de Contrato. Após a activação do Serviço, a alteração da morada de prestação do Serviço implica, obrigatoriamente, a resolução do presente Contrato, a celebração de um novo contrato e o pagamento da respectiva intervenção técnica (de acordo com tarifário em vigor) na nova morada indicada pelo Cliente.
4. O serviço TvNetVoz só será instalado em xDSL se não houver cobertura de Fibra Óptica ("fibra") na morada de prestação do serviço. Caso o endereço da prestação de serviço se torne elegível para a fibra, a Vodafone reserva-se o direito de proceder à alteração da tecnologia de suporte do Serviço de xDSL para fibra, e bem assim, acordar com o Cliente a data em que tal alteração poderá ter lugar, comprometendo-se o Cliente a garantir o acesso ao local de instalação.

C. Descrição do(s) Serviço(s)

1. SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL (STM)
 - 1.1 Após a activação do STM, o Cliente poderá realizar e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número de emergência europeu (112). O STM poderá, ainda, ser utilizado em roaming, de acordo com o disposto no número seguinte.
 - 1.2 Para efeitos deste Contrato, entende-se por serviço de roaming a possibilidade do Cliente efectuar e receber chamadas locais e internacionais num país estrangeiro.
 - 1.3 Nas chamadas Internacionais e em roaming a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado.
 - 1.4 A Vodafone disponibiliza aos Clientes a lista actualizada dos países e operadores de roaming, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes-16912 (tarifa aplicável) e em www.vodafone.pt
 - 1.5 À excepção dos Serviços de Televoto, o acesso aos Serviços de Audiotexto e aos Serviços de Valor Acrescentado baseados no envio de mensagem, incluindo SMS (short message service) ou MMS (multimédia messaging service) encontra-se barrado por defeito, podendo o Cliente solicitar à Vodafone a sua activação, genérica ou selectivamente, mediante pedido efectuado por escrito.
2. SERVIÇO VODAFONE TV NET VOZ (Serviço TV NET VOZ)
 - 2.1 O serviço TvNetVoz é prestado sobre a tecnologia IP ("Internet Protocol") via xDSL ou Fibra Óptica. A prestação via fibra óptica é suportada pela Vodafone através de rede de fibra óptica, própria ou de parceiro de negócio, em tecnologia GPON (Gigabit Passive Optical Network), garantindo o acesso ao serviço de transmissão de dados sobre IP ("Internet Protocol"), televisão digital sobre IP (IPTV) e a chamadas telefónicas por IP (VOIP).
 - 2.2 Serviço VODAFONE TV: Consiste na disponibilização do serviço de televisão, o qual permite o acesso a um pacote de canais de televisão, bem como a canais premium (canais que dependem de adesão específica para além do pacote base seleccionado), e o acesso a serviços interactivos, tais como o guia de programação eletrónico, o gravador de vídeo, serviços de vídeo a pedido (Videoclube, Passou na TV, entre outros).
 - a. No âmbito deste serviço, e consoante se trate de uma pessoa singular ou colectiva, o Cliente terá acesso à generalidade dos canais que, em cada momento, integrem o serviço contratado e que serão distribuídos enquanto o respectivo sinal estiver disponível para retransmissão podendo, no entanto, a Vodafone alterar os canais que compõem a oferta do serviço de televisão, bem como a sua ordenação, por motivos técnicos ou comerciais, mediante informação transmitida ao Cliente de acordo com a legislação aplicável.
 - b. O Cliente tem acesso aos canais de televisão que, em cada momento, integrem o pacote de canais do Serviço VODAFONE TV por si seleccionado. Aquando da adesão ao Serviço é disponibilizada ao Cliente informação sobre a grelha de canais em vigor podendo, também, esta informação ser consultada, a qualquer momento, nas lojas e agentes Vodafone e no site www.vodafone.pt
 - c. Os canais premium (canais que dependem de adesão específica para além do pacote seleccionado) apenas serão fornecidos a Clientes que adiram ao produto base de televisão e estão sujeitos a períodos mínimos de subscrição de (1) um mês, de acordo com o tarifário em vigor à data da sua aquisição.
 - d. Os canais serão disponibilizados ao Cliente tal como são emitidos e enquanto o respectivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de equipamento de recepção adequado.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

- e. A disponibilização do Serviço VODAFONE TV pode implicar a utilização de um descodificador da Vodafone ("TV Box") por cada aparelho de televisão, sendo que cada descodificador apenas permite o acesso a um canal de televisão de cada vez. O Serviço só pode ser utilizado com equipamentos e/ou descodificadores disponibilizados pela Vodafone. O Cliente poderá solicitar a instalação de quantos descodificadores quiser por cada morada de instalação do Serviço. A disponibilização dos descodificadores é da responsabilidade da Vodafone e está dependente da verificação das condições técnicas da infra-estrutura que suportam o serviço.
- f. No âmbito do Serviço Vodafone TV, o Cliente disporá ainda da possibilidade de proteger alguns conteúdos e de aceder a funcionalidades acrescidas, através da atribuição de um PIN disponibilizado pela Vodafone. O Cliente é responsável por proceder à activação do PIN, podendo este ser alterado nas condições técnicas indicadas pela Vodafone.
- g. A Vodafone poderá, no âmbito de promoções, campanhas ou preços especiais temporários, devidamente divulgados nas Lojas e Agentes Vodafone, no site da Internet, em www.vodafone.pt, ou no ecrã da televisão, permitir o acesso a um ou mais serviços a título gratuito, sem que tal facto confira ao Cliente o direito de exigir a continuação desse acesso para além do tempo e das condições em que foram previamente divulgados.
- h. A Vodafone não poderá, em circunstância alguma, ser responsabilizada pelo conteúdo da programação, filmes ou obras televisivas visionadas, bem como pelas alterações à ordem e horário das emissões televisivas ou pelo cancelamento, interrupção ou adiamento dessas emissões da responsabilidade de terceiros, emissores dos canais televisivos.
- i. Videoclube
 - a. As condições de utilização do serviço e os preços que são aplicáveis ao aluguer dos filmes constam do tarifário em vigor à data da sua utilização e são disponibilizados ao Cliente no ecrã da televisão.
 - b. Para controlo do Cliente é definido um limite mensal máximo de €75 para aluguer de vídeos. Atingido este limite, e caso o Cliente pretenda continuar a alugar vídeos deverá contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes -16912 (tarifa aplicável). Atingido este limite, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento dos Vídeos alugados e não faturados, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações eletrónicas. A não realização do pagamento referido rege-se pelo aplicado na Cláusula D.14 e 15 das presentes Condições Gerais.
 - c. À excepção de situações de comprovada anomalia técnica da responsabilidade da Vodafone que impossibilitem o visionamento dos filmes alugados, a partir do momento em que se inicie o processo de confirmação do aluguer do filme e o seu visionamento, ainda que parcial, a Vodafone não procederá ao reembolso das quantias despendidas com o seu aluguer.

2.3. Serviço VODAFONE INTERNET (abreviadamente Internet): consiste no acesso genérico à Internet em que as velocidades máximas de download e de upload se encontram previstas no tarifário subscrito pelo Cliente.

2.4. Serviço VODAFONE VOZ FIXA:

- a. O Serviço VODAFONE VOZ FIXA consiste na possibilidade de efectuar e receber comunicações de voz através de um número ou de números incluídos num plano nacional de numeração telefónica nacional ou internacional, definidos nos termos da legislação aplicável, bem como de realizar e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder de forma ininterrupta e gratuita ao número de emergência europeu (112). Nas chamadas internacionais a Vodafone reserva-se o direito de aplicar barramentos para determinados destinos e ou números de valor acrescentado.
- b. À excepção dos Serviços de Televoto, o acesso aos serviços de Audiotexto encontra-se barrado por defeito, podendo o Cliente solicitar à Vodafone a sua activação, genérica ou selectivamente, mediante pedido efectuado por escrito.

D. Uso do Serviço pelo Cliente

1. O(s) Serviço(s) prestado(s) no âmbito deste Contrato deve(m) ser utilizado(s) apenas para os fins a que se destina(m), obrigando-se o Cliente à utilização do(s) Serviço(s) de acordo com as condições de exploração regulamentadas e acordadas, sendo responsável pelo bom e atempado cumprimento do presente Contrato. O Cliente compromete-se a não utilizar, nem deixar utilizar por terceiros, o(s) Serviço(s) para qualquer fim contrário à Lei, nomeadamente para o envio de mensagens escritas não solicitadas (SPAM) ou de forma abusiva, nomeadamente dando acesso indiscriminado ou massivo a terceiros, com ou sem contrapartida.
2. O(s) Serviço(s) não poderá(ão), em caso algum, ser utilizado(s) de forma a pôr em causa a segurança da rede ou o seu bom funcionamento, assim como para o encaminhamento de tráfego para fins comerciais destinado a outro operador ou prestador de serviços de comunicações eletrónicas. Está, de igual modo, vedada a utilização do Serviço para fins comerciais em equipamentos que não estejam em conformidade com as determinações do ICP-ANACOM, nomeadamente interfaces fixo-móvel, Simbox, GSM Gateways ou qualquer outro equipamento que sirva de interface entre PPCA's e redes GSM. 3. O Cliente só poderá ligar à rede equipamentos que satisfaçam os requisitos definidos pela legislação aplicável e, como tal, estejam marcados pelo fabricante.
4. Os conteúdos disponibilizados ao Cliente ao abrigo do presente Contrato destinam-se ao seu uso pessoal e encontram-se protegidos por direitos de propriedade intelectual, nomeadamente direitos de autor e/ou direitos conexos, pelo que qualquer utilização desses conteúdos fora do âmbito deste Contrato apenas poderá ocorrer mediante autorização expressa dos seus titulares.
5. No âmbito da prestação do(s) Serviço(s), a Vodafone atribuirá ao Cliente uma ou mais identificações perante os servidores da Vodafone e um ou mais códigos pessoais de acesso que legitimam o acesso e garantem a confidencialidade do mesmo.
6. O Cliente obriga-se a manter de forma confidencial todas as palavras-chave ou códigos secretos referentes à utilização do(s) Serviço(s) que lhe sejam disponibilizados, não podendo transmiti-los a terceiros.
7. O Cliente deverá comunicar, imediatamente, à Vodafone a perda ou extravio de palavras-chave ou outros códigos secretos, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes -16912 (tarifa aplicável). O Cliente obriga-se, ainda, a comunicar, de imediato, à Vodafone o acesso a produtos e serviços que não tenham sido objecto de um pedido de adesão para o efeito. As acções do Cliente, ou de terceiros que actuem com o seu consentimento, destinadas a possibilitar o acesso a produtos e serviços não solicitados à Vodafone são puníveis nos termos da Lei, e, consequentemente, conferem à Vodafone o direito de accionar os mecanismos legais para fazer valer os seus direitos, como seja a comunicação de tais factos às autoridades judiciais competentes e o direito de ser indemnizada pelos danos decorrentes das referidas acções.
8. O Cliente compromete-se a não utilizar uma identificação de acesso ao(s) Serviço(s) de que não seja titular ou não contribuir para a perturbação ou degradação da qualidade de idênticos serviços contratados por terceiros.
9. Caso se verifique o acesso ao(s) Serviço(s) por terceiros, através da utilização da identificação de acesso do Cliente, devido a comportamento voluntário ou involuntário deste, será sempre da responsabilidade do Cliente essa utilização, nomeadamente, o pagamento das quantias em dívida à Vodafone pela utilização do(s) Serviço(s).

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

10. Na eventualidade de ser necessária a intervenção de técnicos especializados para regularização de uma situação em virtude da prática de qualquer dos actos acima descritos, o Cliente será responsável pelos custos resultantes dessa intervenção, bem como por garantir o acesso aos locais de instalação o serviço, caso se afigure necessário, sem prejuízo de qualquer outra responsabilidade que lhe possa ser imputável.
11. O Cliente não pode, de forma efectiva ou tentada, atacar ou utilizar ilícitamente a rede ou os sistemas da Vodafone ou de terceiros, por qualquer meio comprometendo-se também a não utilizar o(s) Serviço(s) para instalação de servidores na rede de serviços de conversação "chat" ou partilha de ficheiros, não podendo igualmente utilizar o(s) Serviço(s) para executar ataques automatizados (BOTS) ou acções de sobrecarga, combinadas, ou não, com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (denial of service).
12. O Cliente tem a liberdade de utilização, de expressão e de obtenção de informação através da Internet, devendo cumprir o estipulado na legislação aplicável, nomeadamente no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, no Código de Propriedade Industrial e na Lei da Criminalidade Informática.
13. A Vodafone reserva-se o direito de definir e aplicar limites de consumo às comunicações a realizar pelo Cliente, nas seguintes situações:
 - a. No momento da subscrição do presente Contrato: A Vodafone indicará na Proposta de Contrato o valor do limite de consumo a aplicar à Conta do Cliente;
 - b. No decurso da execução do Contrato: A Vodafone comunicará, através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações eletrónicas, o valor do limite de consumo a aplicar à conta do Cliente, com uma antecedência mínima de 8 dias sobre a data da sua entrada em vigor.
14. Na eventualidade do Limite de Consumo definido ser alcançado, a Vodafone poderá exigir a realização do pagamento das comunicações realizadas e não faturadas, mediante solicitação efectuada através de documento escrito ou qualquer outro meio de comunicações eletrónicas..
15. A não realização do pagamento referido no número anterior, confere à Vodafone a faculdade de proceder à suspensão do Serviço e de, posteriormente, resolver o presente Contrato, após pré-aviso adequado ao Cliente.

E. Preços e Períodos de Utilização

1. Os preços aplicáveis ao(s) Serviço(s), bem como as tarifas, a duração dos períodos de utilização e todas as suas características constam do tarifário em vigor, o qual será facultado ao Cliente no momento da assinatura do presente Contrato e está disponível para consulta em www.vodafone.pt, constituindo para todos os efeitos parte integrante do presente Contrato.
2. A Vodafone poderá alterar as presentes condições contratuais.
3. No caso previsto no número anterior, a Vodafone comunicará por escrito ao Cliente a proposta de alteração, por forma adequada (através de documento escrito, de serviço de mensagens escritas ("SMS") ou através de inserção da informação na respectiva fatura de Serviço), com uma antecedência mínima de um mês, e informará, simultaneamente, o Cliente do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, em caso de não aceitação as novas condições, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone até 8 (oito) dias antes da data da entrada em vigor da alteração proposta.
4. O disposto no número anterior não se aplica às alterações contratuais em que seja possível identificar uma vantagem objectiva para o Cliente nem afasta o regime de contrapartidas previstas para a rescisão antecipada, pelo Cliente, do contrato que estabeleça períodos contratuais mínimos.
5. A Vodafone poderá exigir o pagamento, em adiantado, de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável ao Serviço, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efectuados pelo Cliente, ou quando não exista, em função do valor previsto de consumo apresentado pelo Cliente à Vodafone. O adiantamento realizado em numerário será lançado a crédito na conta corrente do Cliente e será utilizado para pagamento dos valores em dívida, bem como para liquidação das faturas que se vierem a vencer.
6. Sem prejuízo do disposto no número anterior, no caso de clientes particulares, a Vodafone pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do(s) Serviço(s) na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente.
7. Sem prejuízo do disposto na Cláusula H.1, a não realização do pagamento referido no número 5 da presente Cláusula, confere à Vodafone a faculdade de impedir, mediante pré-aviso adequado, a realização de comunicações (e.g., 760x) até que o respectivo pagamento seja efectuado.
8. Ao valor mensal acresce, ainda, a taxa moderadora de direitos de passagem (TMDP), variável em função da morada de instalação do serviço e dependente do valor estipulado pela respectiva autarquia.

F. Faturação

1. A faturação do Serviço será efectuada com uma periodicidade mensal devendo o Cliente efectuar o pagamento até à data indicada na fatura como limite de pagamento.
2. A fatura e o detalhe das comunicações serão disponibilizados com o nível de detalhe e no suporte escolhido pelo Cliente no formulário do presente contrato (para mais informações consultar o Anexo I – Condições de Adesão ao Serviço de Fatura Eletrónica).
3. A Vodafone compromete-se a disponibilizar gratuitamente o detalhe de encargos correntes e o detalhe das comunicações no site www.vodafone.pt, na área My Vodafone. O tarifário escolhido pelo Cliente prevê um custo associado à disponibilização do detalhe de comunicações em suporte de papel (consulte a tarifa aplicável em www.vodafone.pt e no tarifário que lhe será entregue no momento de celebração do presente contrato).
4. O Cliente poderá, a qualquer momento, subscrever o Serviço de fatura eletrónica, em substituição da fatura em papel, nos termos e condições descritos no site www.vodafone.pt, na área My Vodafone.
5. O detalhe das comunicações referido nos números anteriores contém os seguintes elementos: identificação do serviço, plano de tarifas, volume de dados utilizados do pacote e tráfego Wi-Fi no período actual, data das comunicações de dados, hora, volume de dados transmitidos e custo de cada acesso, bem como outras informações relativas a pagamentos.
6. O Cliente tem o direito de receber fatura não detalhada, devendo, para o efeito, contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912).
7. A informação sobre as modalidades de pagamento do Serviço consta da respectiva fatura.
8. A primeira segunda via de fatura em papel solicitada pelo Cliente em cada ano fiscal é enviada gratuitamente. A Vodafone reserva-se, assim, o direito de cobrar o envio das restantes segundas vias em papel que sejam solicitadas pelo Cliente no decorrer desse mesmo ano fiscal (consulte a tarifa aplicável em www.vodafone.pt e nas lojas Vodafone).

G. Cessação da Oferta

A Vodafone reserva-se o direito de, unilateralmente, e após pré-aviso enviado ao Cliente com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias, cessar a oferta do Serviço.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

H. Suspensão do Serviço

1. Em caso de não pagamento pontual do Serviço, a Vodafone emitirá um pré -aviso ao Cliente, concedendo -lhe um prazo adicional para pagamento, de 30 dias, sob pena de suspensão do serviço e de, eventualment e, haver lugar à resolução automática do contrato.
2. O pré-aviso a que se refere o número anterior será comunicado por escrito ao Cliente, no prazo de 10 dias após a data de vencimento da fatura, devendo indicar especificamente as consequências do não pagamento dos valores constantes da fatura e informar o Cliente dos meios ao seu dispor para as evitar.
3. Sempre que, decorrido o prazo adicional de 30 dias (referido no número 1 da presente Cláusula), o Cliente não tenha efectuado o pagamento da fatura ou não tenha celebrado com a Vodafone qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida, a Vodafone procederá, no prazo de 10 dias após o fim desse prazo adicional, à suspensão do Serviço, por um período de 30 dias.
4. A suspensão do Serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objecto de reclamação do Cliente, por escrito, junto da Vodafone, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, até à data em que deverá ter início a suspensão.
5. Ao Cliente assiste a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da fatura, caso em que, a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existem valores em mora, salvo se os serviços em causa forem funcionalmente indissociáveis.
6. O Serviço não será suspenso em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma fatura, salvo se os serviços em causa forem funcionalmente indissociáveis.
7. Durante o período de suspensão do serviço e até à sua desactivação, a Vodafone garante ao Cliente o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu (112).
8. O Cliente pode fazer cessar a suspensão do serviço, procedendo ao pagamento dos valores em dívida ou à celebração de um acordo de pagamento por escrito com a Vodafone, casos em que a Vodafone se compromete a repor a prestação do serviço de imediato ou, quando tal não seja tecnicamente possível, no prazo de cinco dias úteis a contar da data do pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante aplicável.
9. A Vodafone reserva-se o direito de cobrar a reactivação ou o levantamento das restrições à utilização do Serviço nos termos definidos no respectivo tarifário.
10. A Vodafone reserva-se, ainda, o direito de cobrar ao Cliente juros moratórios por cada dia de atraso, a calcular sobre os montantes em dívida, à taxa legal anual supletiva em vigor para juros de mora.
11. A prestação do Serviço pela Vodafone não poderá ser suspensa por motivos não relacionados com o não pagamento de faturas sem pré-aviso adequado ao Cliente, salvo caso fortuito ou de força maior.
12. Findo o período de 30 dias de suspensão referido no número 3 da presente Cláusula sem que o Cliente tenha procedido ao pagamento da totalidade dos valores em dívida ou sem que tenha sido celebrado um acordo de pagamento, por escrito, com a Vodafone, o contrato considera -se automaticamente resolvido.
13. A resolução prevista no ponto anterior não prejudica a cobrança dos valores devidos pelos serviços efectivamente prestados em momento anterior à suspensão do Serviço e de contrapartida a título indemnizatório ou compensatório pela resolução antecipada do contrato, caso aplicável.
14. A falta de pagamento de qualquer das prestações acordadas no acordo de pagamento importa obrigatoriamente a resolução do contrato, mediante pré-aviso escrito ao Cliente com a antecedência de oito dias.
15. O não pagamento de outros valores em débito, designadamente resultantes da aquisição de equipamentos terminais destinados ao acesso ao Serviço TvNetVoz, confere à Vodafone a faculdade de impedir a realização de comunicações, após pré-aviso efectuado com uma antecedência mínima de 8 (oito) dias e de, posteriormente, resolver o Contrato após pré-aviso de 8 (oito) dias, sem prejuízo da cobrança coerciva das quantias em dívida.
16. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a Vodafone reserva-se, ainda, o direito de suspender ou resolver o presente Contrato, com pré-aviso de 24 horas, sempre que, e com excepção do não pagamento de faturas, o Cliente não cumpra as obrigações dele decorrentes, salvo se tal comunicação for incompatível com a natureza e gravidade da violação, e.g. fraude, caso em que a resolução precederá a comunicação, sendo imediata.
17. No caso de falta de pagamento dos montantes devidos, a Vodafone poderá recorrer a terceiros, legalmente habilitados, para a obtenção do pagamento desses montantes em dívida.
18. Nos casos previstos no número anterior, para fazer face às despesas incorridas no processo de cobrança extrajudicial dos montantes devidos pelo Cliente, a Vodafone reserva-se o direito de cobrar a este uma taxa que não poderá exceder 12% do valor da dívida vencida, sendo que neste caso não serão cobrados ao Cliente os respectivos juros de mora.

I. Duração, Renovação, Denúncia e Resolução do Contrato

1. O presente Contrato é celebrado pelo período contratual indicado na Proposta de Contrato. O Serviço está disponível para subscrição nas seguintes modalidades: sem um período contratual mínimo associado, com um compromisso de permanência associado, de 12 ou 24 meses.
2. No caso de subscrição de um período contratual mínimo, após o decurso do Compromisso de Permanência o presente Contrato renovar-se-á automaticamente, por sucessivos períodos de 1 (um) mês, salvo denúncia por qualquer uma das partes efetuada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente ao termo do período contratual em curso.
3. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, nos contratos celebrados ao domicílio ou à distância, o Cliente, caso seja Consumidor, dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias, a contar da assinatura do Contrato para proceder à resolução do Contrato, nos termos previstos no Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro, considerando-se este direito exercido através de envio, naquele prazo, do modelo de «Livre Resolução», em anexo a este contrato, ou através de qualquer outra declaração nesse sentido, a comunicar à Vodafone o exercício daquele direito.
4. O Consumidor pode solicitar à Vodafone que a prestação do(s) Serviço(s) se inicie durante o prazo de livre resolução.
5. O pedido de denúncia de Contrato deve ser efectuado pelo Cliente, ou por representante com poderes para o efeito, devendo conter todos os elementos relativos à identificação do Cliente, bem como da relação contratual a extinguir. Neste pedido o Cliente deverá ainda manifestar a vontade de cessar total ou parcialmente o respectivo contrato.
6. Os pedidos de denúncia contratual podem ser efectuados através dos seguintes meios: Serviço Permanente de Atendimento a Clientes -16912 (tarifa aplicável), através do website www.vodafone.pt, por fax através do número 210951745, ou por correio para: Apartado 8394 EC CABO RUIVO (LISBOA) 1804 - 970 LISBOA.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

- Se após ter solicitado a prestação imediata do serviço, o consumidor exercer o seu direito de resolução no prazo referido no ponto 3. supra, terá que pagar à Vodafone um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, designadamente, o custo de ativação já suportado pela Vodafone no valor de €120 e o respetivo proporcional de utilização do Serviço.
- Nos termos da lei, o Consumidor não poderá resolver livremente o presente contrato se os Serviços contratados já tiverem sido integralmente prestados, isto é, se todos os serviços objeto do contrato tiverem sido disponibilizados e instalados pela Vodafone, encontrando-se aptos a ser utilizados pelo Consumidor.
- Recebido o pedido de denúncia, a Vodafone enviará, por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a recepção do referido pedido, confirmação da denúncia e, na mesma comunicação, informará o Cliente da data efectiva da cessação do Contrato e, quando aplicável, dos direitos e obrigações emergentes da denúncia, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais encargos daí decorrentes, nomeadamente aqueles associados ao incumprimento do Compromisso de Permanência e à não devolução de equipamentos.
- Caso o pedido de denúncia se encontre incompleto ou não seja válido, a Vodafone enviará ao Cliente, no prazo de 3 (três) dias úteis após a recepção do pedido, uma comunicação escrita, solicitando ao Cliente o envio da informação ou documentação em falta. O Cliente terá 30 (trinta) dias úteis para proceder ao envio da informação ou documentação em falta, sob pena de o pedido de denúncia se considerar sem efeito.
- O(s) Serviço(s) considerar-se-á(ão) desactivado(s) e o presente Contrato terminado no último dia do ciclo de faturação correspondente ao mês em que a Vodafone receber a comunicação referida no número 5 desta Cláusula, salvo se o Cliente solicitar a desactivação para uma data específica anterior àquela, sendo o Cliente responsável pelo pagamento do(s) serviço(s) até à respectiva desactivação. Neste último caso, a Vodafone procederá ao desconto do valor da mensalidade pelo tempo correspondente ao período a partir do qual o serviço deixar de ser prestado.
- No caso da resolução de Contrato, por iniciativa do Cliente, a mesma tem de ser efectuada pelo assinante ou por representante com poderes para o efeito, devendo conter os elementos relativos à identificação do Cliente, da relação contratual a extinguir, bem como os fundamentos que nos termos da lei ou do Contrato justificam o pedido de resolução do contrato. O pedido de resolução do Contrato deverá ser efectuado para os contactos indicados na Cláusula N.2 das presentes Condições Gerais.
- Recebida a declaração de resolução, a Vodafone confirmará, por escrito, a sua recepção no prazo de 3(três) dias úteis. No mesmo prazo, a Vodafone solicitará ao Cliente o envio da informação ou documentação eventualmente em falta.

J. Responsabilidade da Vodafone

- Sem prejuízo dos casos previstos na Lei, a Vodafone não se responsabiliza pelo extravio de dados ou quaisquer prejuízos ou lucros cessantes motivados pela falha ou deficiência na prestação do Serviço que lhe não sejam directamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, designadamente os que resultem de caso fortuito, de força maior.
- Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Vodafone não se responsabiliza pelos actos, omissões ou erros na prestação do Serviço que resultem de actos dos seus representantes, agentes, auxiliares, ou de quaisquer outras pessoas que a Vodafone utilize para o cumprimento das suas obrigações, salvo em caso de dolo ou culpa grave.

K. Recolha de Dados Pessoais e Protecção da Privacidade

- Os dados pessoais indicados na Proposta de Contrato como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço. Na eventualidade de falta ou de fornecimento incorrecto dos dados exigidos, a Vodafone não aceitará a celebração do Contrato com o Cliente.
- Os dados recolhidos na Proposta de Contrato, bem como os dados gerados em resultado da utilização do Serviço, incluindo os dados de tráfego e de localização, serão processados automaticamente, nos termos da legislação aplicável e das condições definidas pela Comissão Nacional de Protecção de Dados ("CNPD").
- A Vodafone compromete-se a respeitar a legislação relativa à protecção da privacidade dos dados dos Clientes e a tratar estes dados apenas para os fins identificados neste Contrato, assim como a garantir que estes dados são tratados com adequados níveis de segurança. Nas situações em que os dados dos Clientes sejam transferidos ou alojados noutras empresas do Grupo Vodafone, os níveis de segurança e protecção não serão inferiores aos prestados pela Vodafone.
- Os dados identificados nos números anteriores, incluindo os dados de tráfego, destinam-se à prestação e faturação do Serviço, à avaliação de crédito e à gestão da relação contratual com o Cliente, à adaptação do Serviço às necessidades e preferências do Cliente, à realização de perfis de tráfego e de consumo, designadamente para fins de marketing, ao pagamento das interligações, a acções de informação, resolução de reclamações e pedidos de esclarecimentos, bem como, em caso de não oposição do Cliente, a acções de marketing ou telemarketing da Vodafone relativas a produtos, serviços, ofertas e descontos que consideremos poderem ser do seu interesse. A Vodafone poderá, ainda, enviar comunicações comerciais sobre produtos e serviços que sejam análogos aos serviços e produtos contratados à Vodafone, mediante a utilização de aparelhos de chamada automática, correio eletrónico, SMS ou MMS.
- Em caso de autorização adicional do Cliente, que pode ser prestada na Proposta de Contrato, os seus dados pessoais poderão ainda ser utilizados para comunicações comerciais ou telemarketing, incluído mediante a utilização de aparelhos de chamada automática ou correio eletrónico, de empresas associadas ou em relação de domínio ou de grupo com a Vodafone e de terceiros.
- Em caso de autorização do Cliente, prestada na Proposta de Contrato ou quando o Cliente descarrega ou utiliza serviço em causa, os seus dados de tráfego e de localização poderão ser utilizados para efeitos de prestação de serviços de valor acrescentado, pela Vodafone ou quando se afigurar necessário para a prestação do serviço, por terceiros, na medida e pelo tempo necessários à finalidade do tratamento.
- De forma a assegurar a qualidade e a segurança do Serviço e da rede, a Vodafone reserva-se o direito de monitorizar a performance deste mesmo serviço e rede, de modo a detectar oportunidades de melhoria, eventuais falhas técnicas, erros de transmissão, ameaças, vírus, pirataria informática e outras vulnerabilidades de segurança, não exercendo, porém, através de meios humanos, qualquer controlo sobre o conteúdo da informação transmitida através da sua rede.
- Os dados pessoais, incluindo os dados de tráfego, as bases de dados, as plataformas de serviços e outras operações, poderão, nos termos e condições legalmente definidos, ser alojados, partilhados e comunicados a outras empresas do Grupo Vodafone.
- A Vodafone reserva-se o direito de recorrer a subcontratantes para efeitos de tratamento total ou parcial dos dados pessoais recolhidos e gerados ao abrigo deste Contrato, incluindo os dados de tráfego e de localização, nos termos permitidos pela legislação sobre o tratamento de dados pessoais, ficando estas entidades obrigadas a guardar sigilo e a garantir a segurança relativamente aos dados dos Clientes da Vodafone a que, para o efeito, tenham acesso, não devendo utilizar esses dados para quaisquer outros fins, nem relacioná-los com outros dados que possuam.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

10. Os dados de tráfego poderão ser conservados até ao final do período durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos que venham a ser legalmente definidos para fins de investigação e acções judiciais de natureza penal. Os dados de tráfego tratados ao abrigo deste Contrato compreendem os dados necessários para efeitos do envio de uma comunicação ou faturação da mesma, nomeadamente, a identificação do serviço, data, hora, número chamado e duração da chamada, volume de dados transmitidos, IMEI (International Mobile Equipment Identity), localização geográfica do acesso (dados de localização) e a descrição do conteúdo adquirido ou do serviço subscrito. Nas chamadas recebidas em roaming, e salvo por razões de ordem técnica, os dados de tráfego incluem ainda o número chamador, que será apresentado com os últimos três dígitos cifrados.
11. Caso opte por autorizar a inclusão dos seus dados nas listas telefónicas ou nos serviços informativos da Vodafone ou de terceiros, incluindo do Prestador de Serviço Universal, deve preencher o formulário "Listas Telefónicas e Serviços Informativos" que para o efeito lhe será facultado pela Vodafone. O Serviço Lista Telefónica Vodafone (1891) é um serviço meramente informativo que permite obter um número de telefone Vodafone através do nome do Cliente.
12. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam directamente respeito, podendo solicitar a sua correção ou aditamento. O Cliente pode, ainda, a qualquer momento, opor-se ao tratamento dos seus dados para fins de comunicações comerciais ou telemarketing ou retirar as autorizações anteriormente prestadas, sem prejuízo de, ainda assim, a Vodafone proceder ao seu tratamento para efeitos de faturação e cobrança do Serviço. Para o efeito, o Cliente deve contactar a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, Lote 1.04.01 – Piso 8º Sul, Parque das Nações - 1998 - 017 Lisboa. As questões relativas ao tratamento de dados pessoais podem ser consultadas na Declaração de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, disponível para consulta em www.vodafone.pt podendo, ainda, ser dirigidas à Vodafone para a mesma morada ou para o endereço privacidade@vodafone.com.
13. A Vodafone pode monitorizar e gravar as chamadas de e para o seu Serviço de Atendimento a Clientes, para efeitos de avaliação da qualidade deste serviço e prova das transacções comerciais.
14. Nos termos da Lei, a Vodafone poderá anular a eliminação da apresentação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização dos Clientes ou utilizadores do Serviço às entidades com competência legal para receber chamadas de emergência, em todas as chamadas realizadas para o número único de emergência europeu (112), para efeitos de resposta a essas chamadas.
15. De acordo com a legislação em vigor, é oferecida a identificação da linha chamadora e da linha conectada. No que toca à identificação da linha chamadora, é garantida a possibilidade de impedir, linha a linha, aos Clientes que efectuem chamadas e, em cada chamada, aos demais utilizadores, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha chamadora. É, de igual modo, garantido ao Cliente chamado a possibilidade de rejeitar, através de um meio simples, chamadas de entrada não identificadas. Quando for facultada a identificação da linha conectada, é garantido ao cliente chamado a possibilidade de impedir, através de um meio simples e gratuito, a apresentação da identificação da linha conectada ao utilizador que efectua a chamada. A restrição à apresentação da linha chamadora e da linha conectada não será oferecida no serviço de mensagens escritas (SMS) ou no serviço MMS.
16. O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., com sede na Avenida D. João II, Lote 1.04.01 – 8º Sul, Parque das Nações – 1998 – 017 Lisboa.

L. Inscrição em Base de Dados Partilhada

1. Na eventualidade de o Cliente não cumprir a obrigação de pagamento constante do presente Contrato, e não se verificar qualquer uma das situações previstas nos pontos (i) a (iv) da alínea c) infra, a Vodafone informa o Cliente de que:
 - a. os seus dados pessoais podem ser incluídos em base de dados partilhada, criada nos termos do artigo 46º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, a qual permite identificar os Clientes que não tenham satisfeito a referida obrigação;
 - b. a inscrição dos seus dados pessoais na mencionada base de dados só é admissível no caso do valor em dívida ser igual ou superior a 20% do salário mínimo nacional;
 - c. querendo, pode sanar o incumprimento contratual, mediante pagamento do valor em dívida através dos meios disponibilizados pela Vodafone ou demonstração (i) da inexigibilidade ou inexistência da dívida, (ii) da reclamação ou impugnação da faturação apresentada, (iii) da excepção de não cumprimento do Contrato ou (iv) da existência de um acordo destinado ao pagamento dos valores em dívida.
2. A Vodafone obriga-se a notificar o Cliente da possibilidade de inclusão dos seus dados pessoais na base de dados partilhada, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de inclusão dos dados na referida base de dados.
3. Ocorrendo a inclusão dos dados na base de dados partilhada, tal situação será comunicada ao Cliente no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da referida inclusão.
4. No caso previsto no número anterior, a Vodafone garante ao Cliente o direito de acesso, rectificação e actualização dos seus dados, bem como a sua eliminação imediata da referida base de dados, após o pagamento das dívidas em causa.

M. Notificações e Comunicações

1. Salvo disposição contratual diversa, qualquer comunicação a realizar entre as partes no âmbito deste Contrato deverá ser efectuada por telefone, correio (para as moradas indicadas para o efeito neste Contrato) fax, endereço de correio eletrónico ou ecrã de televisão, podendo ainda a Vodafone efectuar quaisquer comunicações através de inserção da informação na respectiva fatura de Serviço, SMS (desde que este meio seja o adequado à transmissão de todo o conteúdo da informação) ou de outro serviço de comunicações eletrónicas.
2. O Cliente compromete-se a notificar a Vodafone através de carta registada com aviso de recepção, sempre que altere o seu domicílio, nos 30 (trinta) dias seguintes à data da referida alteração, enviando para o efeito o respectivo comprovativo de morada.

N. Resolução de Litígios

1. Sem prejuízo do disposto no número 4 da presente Cláusula, o Cliente poderá apresentar à Vodafone reclamações resultantes de actos ou omissões por ela praticadas, que violem a Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, ou o disposto no presente Contrato, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do conhecimento dos factos.
2. O Cliente poderá apresentar reclamações à Vodafone através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes (16912 – tarifa aplicável) para o endereço eletrónico (apoiocliente@vodafone.pt) e ainda para o endereço postal: Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A., Avenida D. João II, Lote 1.04.01 – E2 E202, Parque das Nações - 1998 - 017 Lisboa.
3. As reclamações apresentadas são tratadas pelo Gabinete de Apoio à Qualidade da Vodafone, por ordem cronológica de registo de entrada, sendo conservado registo destas reclamações.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

4. Para a resolução dos conflitos de consumo resultantes da prestação do(s) Serviço(s) pela Vodafone, é competente o Tribunal Arbitral de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo a que a Vodafone tenha aderido, actualmente sitos em Lisboa, Faro, Vale do Ave (Guimarães), Porto, Vale do Cávado (Braga) Coimbra e Funchal, nos termos dos respectivos regulamentos, sem prejuízo do recurso aos Tribunais Judiciais, nos termos da Lei.

O. Serviços de Manutenção oferecidos

1. A Vodafone assegura a reparação de avarias que ocorram na prestação do(s) Serviço(s), assim como a conservação e reparação das infra-estruturas e equipamentos de rede de que seja titular utilizados na prestação do Serviço.
2. Para efeitos do número anterior, o Cliente compromete-se a garantir o acesso ao local de instalação, sempre que necessário, devendo a Vodafone comunicar ao Cliente o período de tempo espectável para proceder à reparação e, bem assim, acordar com o Cliente a data em que tal acesso poderá ter lugar.
3. A Vodafone esclarece as dúvidas do Cliente sobre a utilização do(s) Serviço(s), através da disponibilização on-line de informações técnicas detalhadas sobre o Serviço, através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes -16912 (tarifa aplicável), podendo ainda o Cliente enviar as suas dúvidas para o endereço eletrónico apoiocliente@vodafone.com.
4. Para a comunicação de avarias e esclarecimento de questões especificamente relacionadas com o(s) Serviço(s) o Cliente poderá contactar o Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável nos termos previstos no respectivo tarifário).
5. A Vodafone disponibiliza, igualmente, ao Cliente o Serviço de Assistência Técnica que lhe permite colocar o seu equipamento terminal (telefone móvel) em reparação, caso este se avarie. Este serviço compreende as modalidades de TeleAssistência Expresso, Assistência Expresso Regular e Serviço de Reparação no Momento. As informações relativas ao Serviço de Assistência Técnica e respectivos tarifários e horários são divulgadas através de folhetos nas lojas e agentes da Vodafone, bem como no site www.vodafone.pt

II. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VODAFONE TV NET VOZ

Para além das Condições Gerais, ao Serviço Tv Net Voz aplicam-se seguintes Condições Específicas:

A. Condições de Activação do Serviço TV NET VOZ

1. A activação do Serviço será efectuada após a validação dos dados de subscrição do Serviço. A oferta do Serviço está condicionada à verificação prévia de determinadas condições técnicas. Antes da activação do Serviço, o Cliente deverá assegurar-se que se encontram preenchidos os seguintes requisitos mínimos:
 - a. Equipamento que suporte a ligação a serviço de Internet por cabo ethernet ou wi-fi.
 - b. Tomadas telefónicas do tipo RITA.
 - c. Linha telefónica com qualidade compatível com serviços de TV e Vídeo.
 - d. Televisor com entrada SCART, HDMI ou vídeo composto.
2. Para efeitos de elegibilidade, a prestação do Serviço só será possível em zonas com cobertura de rede da Vodafone (xADSL ou fibra óptica) e respectivos parceiros. A informação sobre as zonas de cobertura do Serviço encontra-se disponível nas Lojas e Agentes Vodafone e em www.vodafone.pt. O Cliente pode, ainda, obter esta informação através do número 808 91 91 91 (custo de chamada local).
3. A Vodafone não poderá proceder à activação do Serviço quando não estejam reunidas as condições técnicas para o efeito, nomeadamente, quando não exista cobertura xDSL ou fibra óptica da Vodafone ou quando a infra-estrutura de suporte não permita a prestação do Serviço.
4. Verificando-se a impossibilidade de prestar o serviço, a Vodafone informará o Cliente da impossibilidade da sua prestação, no prazo máximo de 15 dias.
5. Nas situações referidas nos números anteriores, a Vodafone procederá ao reembolso do valor despendido na aquisição dos respectivos produtos e ou equipamentos necessários para utilização do Serviço, bastando que o Cliente proceda à sua devolução numa Loja Vodafone, no prazo de 14 (catorze) dias após ter sido informado pela Vodafone da impossibilidade de proceder à activação do Serviço.
6. Para efeitos do disposto no número anterior, os equipamentos e respectivos acessórios devem ser devolvidos em bom estado de conservação e funcionamento, sob pena de a Vodafone não aceitar a sua devolução e cobrar o valor destes equipamentos, de acordo com o tarifário em vigor. O tarifário encontra-se disponível nas Lojas e Agentes Vodafone, bem como no site www.vodafone.pt.
7. O Cliente é responsável por assegurar o acesso dos técnicos da Vodafone, ou de terceiros por ela autorizados, aos locais de instalação do Serviço nas datas e pelos períodos de tempo previamente agendados entre as partes, para proceder à realização de testes ao Serviço, à instalação e activação do Serviço, à instalação de equipamentos e materiais necessários à ligação do Serviço na morada do Cliente, bem como, em caso de cessação do presente Contrato, para desmontagem dos equipamentos e respectivos acessórios, propriedade da Vodafone.
8. O Cliente deverá estar presente ou fazer-se representar por terceiros no local acordado e na data agendada para a instalação/desmontagem dos equipamentos, bem como para efeitos de prestação do serviço de assistência técnica, não constituindo, no entanto a sua ausência motivo impeditivo para a realização da intervenção acordada, caso o acesso ao local seja assegurado e tenha sido autorizado pelo Cliente.
9. A Vodafone não será responsável pelo atraso da instalação do Serviço, caso não seja possível aceder ao local de instalação nas datas acordadas, por causa que não lhe seja imputável.
10. O acesso a serviços de televisão e vídeo em Alta Definição, bem como o número de televisores em que o Serviço Vodafone TV pode ser utilizado, estão dependentes de confirmação adicional, a ser efectuada na altura da instalação do Serviço pela Vodafone ou por terceiros por si autorizados, através de testes que permitam verificar se a linha telefónica tem a qualidade exigida para a prestação deste tipo de serviços, não sendo cobrado qualquer valor ao Cliente caso se confirme que não é possível usufruir do Serviço nas condições mencionadas na presente Cláusula.
11. Após aceitação das condições pré-contratuais, caso o Cliente proceda ao cancelamento ou reagendamento sistemático da instalação do serviço até 24h antes da data acordada, a Vodafone poderá imputar a taxa de serviço respetiva de €40.

B. Níveis de Qualidade

1. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a Vodafone compromete-se a prestar o Serviço de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis de qualidade:
 - a. Tempo de admissão ao Serviço Tv Net Voz: Prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, nos termos da Cláusula B.1 das Condições Gerais, salvo por impossibilidade técnica;
 - b. Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Cliente: 30 (trinta) dias a contar da data da sua recepção.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

2. A Vodafone não se obriga ao cumprimento de outros níveis de qualidade para além dos previstos no número anterior.
3. A Vodafone compromete-se a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade do(s) Serviço(s) que pratica, em observância do Regulamento n.º 46/2005, de 23 de Maio de 2005 e artigo 40º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

C. Equipamentos

1. O acesso ao Serviço subscrito no âmbito do presente Contrato poderá implicar a utilização por parte do Cliente de equipamentos propriedade da Vodafone. Estes equipamentos podem ser disponibilizados de forma gratuita ou através de aluguer mensal, a título temporário ou durante todo o tempo de prestação do serviço. Os equipamentos poderão ainda ser vendidos ao Cliente, caso em que gozam de uma garantia de 2 anos contra defeitos de fabrico, em conformidade com o preceituado no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio.
2. A garantia de funcionamento não abrange os danos ou avarias causados por elementos externos ambientais, nomeadamente trovoadas e sobrecargas de corrente, não se responsabilizando, ainda, a Vodafone por qualquer incidente provocado pelo mau estado de conservação do(s) equipamento(s) usado(s) pelo Cliente.
3. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente ficam, durante o período de utilização do Serviço para o qual foram disponibilizados, sob a guarda e responsabilidade do Cliente, devendo ser utilizados de forma lícita e para seu uso exclusivo. Os equipamentos disponibilizados ao Cliente, são os únicos permitidos para efeitos de acesso ao Serviço, sendo proibido ao Cliente proceder a qualquer tipo de reparação, modificação ou outro tipo de intervenção sobre os mesmos com a finalidade de alterar as características e funcionalidades do Serviço, de proceder à activação de funcionalidades ou de serviços fora dos procedimentos estabelecidos pela Vodafone, bem como aceder a serviços não contratados, sendo responsável perante a Vodafone e/ou terceiros por tais actos.
4. A assistência e a manutenção dos equipamentos referidos nos números anteriores são da exclusiva responsabilidade da Vodafone.
5. O Cliente fica obrigado a indemnizar a Vodafone pelo custo total do(s) equipamento(s) em caso de: extravio do(s) equipamento(s), danos que não resultem de uma utilização normal, lícita e diligente, danos que resultem de trabalhos de modificação ou intervenção que não tenham sido previamente autorizados pela Vodafone.
6. O Cliente fica, de igual modo, obrigado a indemnizar a Vodafone quando se verifique o incumprimento da obrigação de devolução do(s) equipamentos em perfeitas condições de funcionamento e estado de conservação aquando da desactivação do Serviço.
7. O valor devido à Vodafone, nos termos do disposto nos números anteriores, nomeadamente por dano, extravio ou não restituição dos equipamentos cedidos em regime de aluguer é de €300.
8. Em caso de avaria do(s) equipamento(s), o Cliente encontra-se obrigado a dar conhecimento imediato de tal facto à Vodafone através do Serviço Permanente de Atendimento a Clientes 16912 (tarifa aplicável).
9. O Cliente não pode mudar a morada da instalação do equipamento, não se responsabilizando a Vodafone pela prestação do Serviço fora da morada de instalação indicada no presente Contrato. O Cliente será responsável por todos os danos que se venham a verificar, em virtude da alteração efectuada em violação do disposto no presente Contrato, constituindo-se na obrigação de suportar na totalidade os prejuízos que daí resultem, não podendo à Vodafone ser exigida qualquer quantia seja a que título for.
10. O Cliente deverá comunicar à Vodafone e às autoridades competentes o furto do(s) equipamento(s) que lhe tenham sido disponibilizados em regime de cedência temporária gratuita.
11. A Vodafone não garante a totalidade dos acessos disponibilizados pelo Serviço se o Cliente não dispuser de equipamento de recepção adequado, nomeadamente, aparelhos de televisão, com as especificações e os requisitos técnicos necessários, para permitir o acesso ao Serviço conforme definido pela Vodafone, a qual se obriga a informar o Cliente sobre as possibilidades/limitações do seu equipamento, no acto da instalação do Serviço contratado.
12. A Vodafone não poderá garantir a prestação do Serviço se o Cliente não dispuser de equipamentos terminais de comunicações que tenham sido objecto de procedimento de avaliação de conformidade, estejam devidamente marcados pelo fabricante e satisfaçam os requisitos técnicos necessários definidos na legislação aplicável, ou se estes não estiverem em estado de conservação que permita o seu funcionamento regular e contínuo.
13. A Vodafone não poderá ser responsabilizada pelas alterações dos requisitos técnicos dos respectivos equipamentos que se verifiquem em consequência da evolução do mercado e da tecnologia de suporte ao Serviço contratado no âmbito do presente Contrato.

D. Responsabilidade da Vodafone

1. O não cumprimento do disposto na Cláusula B.1 das presentes Condições Específicas, por facto imputável à Vodafone a título de dolo ou culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:
 - a. Tempo de admissão ao Serviço Tv Net Voz: a cada período de 24 (vinte e quatro) horas de atraso na ligação inicial do serviço, em que o Cliente fique impossibilitado de realizar comunicações, corresponderá uma compensação no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido;
 - b. Resposta às reclamações: por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente, corresponderá a 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido.
2. A Vodafone não se responsabiliza, ainda, por:
 - a. Qualquer serviço prestado por terceiros suportado no Serviço TvNetVoz;
 - b. Situações que comprometam a disponibilização do Serviço (como por exemplo: falha de energia eléctrica, à qual a Vodafone é alheia).

E. Direitos de Propriedade Intelectual

1. Os conteúdos disponibilizados ou acedidos ao abrigo do Serviço estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, designadamente direitos de autor e/ou direitos conexos.
2. Os conteúdos são exclusivamente para uso privado do Cliente e apenas na morada de instalação indicada na Proposta de Contrato. Qualquer outra utilização desses conteúdos fora do uso referido, nomeadamente a sua comunicação pública, para além de sujeita ao cumprimento das Condições dos Produtos e Serviços aplicáveis, apenas poderá ocorrer mediante:
 - a. Autorização expressa da Vodafone; e
 - b. Autorização expressa, a assegurar pelo Cliente, dos titulares de direitos, nomeadamente através de entidades de gestão colectiva de direitos e pagamento da correspondente remuneração que seja devida.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

3. O preço devido à Vodafone pela prestação do Serviço não inclui qualquer remuneração devida aos titulares dos direitos como contrapartida de autorização para qualquer outra utilização que não se inclua no uso privado do Cliente.
4. O Cliente deverá respeitar na íntegra os direitos referidos nesta Cláusula, designadamente abstendo-se de, salvo autorização em contrário dos respectivos titulares, utilizar os conteúdos aos quais acede no âmbito do Serviço para fins não autorizados e de praticar quaisquer actos susceptíveis de violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros actos não autorizados que tenham por objecto os referidos conteúdos.

F. Regras de Utilização do Serviço

1. Responsabilidade da Vodafone
 - a. A responsabilidade da Vodafone é limitada ao Serviço. A Vodafone não é responsável pelas falhas, cortes de linha, má configuração do material e dos equipamentos, entre outros, que não estejam sob o seu controlo directo ou que a Vodafone não forneceu, nomeadamente as ligações de todo o tipo asseguradas por outros fornecedores de acesso.
 - b. A Vodafone não garante os tempos de resposta das informações que circulam na Rede.
 - c. A Vodafone reserva-se o direito de interromper o fornecimento do Serviço no caso de o Cliente fazer uma utilização que possa prejudicar a Vodafone ou qualquer outro utilizador da Internet ou dos serviços da Vodafone.
2. Responsabilidade do Cliente
 - a. É responsabilidade do Cliente assegurar a sua própria segurança informática.
 - b. É responsabilidade do Cliente tomar medidas apropriadas para proteger os seus próprios dados e/ou software armazenados no seu equipamento informático.
 - c. O Cliente deve abster-se de qualquer ataque a qualquer pessoa ou entidade, fundado, entre outros, na raça, nacionalidade, origem étnica, religião e sexo.
 - d. O Cliente assume a responsabilidade editorial do conteúdo da informação que inserir na rede. Dada a natureza do Serviço, é impossível à Vodafone assumir a responsabilidade sobre os conteúdos que percorrem a sua rede.
 - e. O Cliente reconhece que as transmissões de dados em rede apenas beneficiam de uma fiabilidade técnica relativa, tratando-se de redes heterogéneas, de características e capacidades técnicas diversas, que estão, por vezes, saturadas em determinados períodos do dia.
 - f. O Cliente reconhece que alguns dos dados que circulam em Rede podem ser objecto de uma apropriação privativa beneficiando de protecção por leis de propriedade intelectual, cabendo-lhe a total responsabilidade pela utilização e armazenamento no seu equipamento informático dos dados acessíveis na rede.³
 - g. O Cliente é responsável pela configuração adequada de quaisquer acessos sem fios ao equipamento terminal fornecido pela Vodafone, devendo para o efeito, garantir que os acessos são efectuados de forma segura e sem qualquer possibilidade de acesso indevido por terceiros. A Vodafone não se responsabiliza por qualquer configuração dos equipamentos terminais que facultem acesso indevido a serviços Internet, à rede local ou equipamentos informáticos e dados que sejam propriedade do Cliente, ou danos daí resultantes.
 - h. Não é permitido ao utilizador interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes, nomeadamente:
 - a) Acção de sobrecarga, combinadas ou não com exploração de vulnerabilidades de sistemas, que visem sabotar o funcionamento de serviços (Denial of Service).
 - b) Envio em massa de pacotes (Flooding).
 - c) Quaisquer tipo de tentativas de entrar ou perturbar servidores, serviços ou redes.
 - i. Não é permitida a intercepção de dados em qualquer rede ou servidor sem autorização expressa dos legítimos proprietários.
 - j. Não é permitido falsificar (introduzir, modificar, suprimir ou apagar, no todo ou em parte) dados, após a sua produção, com intenção de iludir e induzir em erro os receptores desses dados. Nos casos de falsificação incluem-se, sem se limitarem a isso:
 - a) Alteração de endereços IP (IP Spoofing).
 - b) Alteração da identificação de mensagens de Correio Eletrónico ou News.
 - k. Ao utilizador não é permitido utilizar computadores remotos como "proxies" para fins de encaminhamento de tráfego.
3. Respeito pela propriedade intelectual
 - a. A utilização de qualquer conteúdo a que o Cliente tenha acesso através do Serviço é da responsabilidade estrita do Cliente, mas este deve respeitar os direitos de autor, de propriedade industrial ou qualquer outro direito, sendo a sua utilização regida por esses direitos, salvo menção explícita em contrário.
 - b. O Cliente da Vodafone abster-se-á da utilização de "metatags" (meta dados) em prejuízo da Vodafone.
 - c. A Vodafone reserva-se o direito de aderir a protocolos em vigor, para a defesa dos direitos de propriedade intelectual, celebrados por entidades idóneas, devendo dar conta de tal adesão aos seus Clientes.
4. Serviços de Alojamento
 - a. A Vodafone poderá colocar ao dispor dos seus Clientes, através do presente Serviço, um espaço (Mbytes) para alojamento de páginas pessoais nos seus servidores.
 - b. O conteúdo das páginas alojadas é da exclusiva responsabilidade do Cliente e não deverá conter informação que:
 - a) Virole os direitos de autor;
 - b) Seja considerada ilegal, ofensiva, pornográfica ou discriminatória com base na religião, sexo ou raça;
 - c) Instigue à prática de actos criminosos;
 - d) Promova o dano físico ou moral contra quaisquer pessoas.
 - c. Caso o Cliente opte por publicar páginas e conteúdos no seu computador pessoal através do acesso fornecido pela Vodafone:
 - a) Essas páginas e conteúdos são, também eles, da exclusiva responsabilidade do Cliente e deverão obedecer aos termos gerais de alojamento;
 - b) A Vodafone não prestará suporte a equipamentos terminais que tenham a configuração de fábrica alterada para permitir esse tipo de Publicação;
 - c) A Vodafone não prestará qualquer suporte nem se responsabilizará pela segurança de qualquer tipo de servidores alojados nas instalações do Cliente;
 - d) A Vodafone não fornecerá qualquer tipo de endereço personalizado para os mesmos, excepto se este estiver incluído no plano de tarifário optado e que inclua a funcionalidade de IP fixo ou DNS dinâmico.

Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.

Sede: Avenida D. João II, Lote 1.04.01, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa

Telefone: +351 21 091 50 00, Fax: +351 21 091 59 53, www.vodafone.pt

NIPC/N.º de Matrícula na CRC de Lisboa 502544180 - Capital Social € 91.068.253,00

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

5. Utilização de Correio Eletrónico

O E-mail não deve ser utilizado de forma abusiva, não sendo permitido:

- a) O envio de mensagens de correio eletrónico a quem tenha declarado não as desejar receber;
- b) Utilização de outros servidores de correio eletrónico que não os disponibilizados pela Vodafone para esse efeito, sem autorização expressa dos respectivos destinatários.

6. Autenticação de Serviços

- a. Dado que o Serviço contém informação pessoal do utilizador, por este facto e por razões de segurança, o utilizador para aceder a esta informação poderá ter de proceder à sua autenticação, introduzindo o seu "Username" e "Password".
- b. O Cliente poderá optar por proceder à autenticação sempre que aceda a esses serviços ou, por outro lado, tem a possibilidade que a autenticação seja feita automaticamente pelo sistema, através de informação que é guardada no próprio computador. Esta informação é denominada por "cookie".
- c. Desta forma, se o utilizador pretender que a sua autenticação seja feita automaticamente deverá escolher a opção guardar "cookie" (ou guardar informação de autenticação/identificação) e não deverá abandonar o Serviço que está a utilizar com a opção "Sair" ou "Logout", uma vez que eliminará o referido "cookie".
- d. O utilizador, por questões de segurança, poderá optar, para aceder aos ditos serviços, que a introdução dos dados de autenticação (Username e Password) seja sempre requerida. Neste caso, não deverá escolher a opção de "guardar cookie" e deverá sempre sair destes serviços com a opção "Sair" ou "Logout", de forma a eliminar o "cookie", caso este exista no computador.
- e. Não é permitido ao utilizador a violação (ou tentativa de violação) de qualquer sistema de autenticação ou segurança que proteja contas de acesso, servidores, serviços ou redes. Nos casos de violação incluem-se, nomeadamente:
 - a) Acessos não autorizados a dados alheios (quebra de privacidade).
 - b) Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços ou redes, nomeadamente fazer detecção sistemática de resposta a serviços (Scan).
 - c) Entrada ou tentativa de entrada em máquinas sem autorização expressa dos responsáveis.

III. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL (STM)

Para além das Condições Gerais, ao Serviço Telefónico Móvel (STM) aplicam-se as seguintes Condições Específicas:

A. Níveis de Qualidade

1. Salvo em casos fortuitos ou de força maior, a Vodafone compromete-se a prestar o STM de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura divulgadas e em cumprimento dos seguintes níveis mínimos de qualidade:
 - a. Tempo de admissão ao STM: prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da data em que o Contrato se torna eficaz, nos termos da Cláusula B.1 das Condições Gerais, salvo por impossibilidade técnica;
 - b. Grau de disponibilidade do Serviço, entendido como a percentagem de tempo ao longo do ano em que a rede se encontra disponível em função das áreas de cobertura definidas ao longo do tempo: 98% para o sistema UMTS e 98% para sistema GSM, salvo por impossibilidade técnica;
 - c. Prazo máximo de resposta às reclamações apresentadas directamente pelo Cliente: 30 (trinta) dias a contar da data da sua recepção.
2. A Vodafone não se obriga ao cumprimento de outros níveis de qualidade para além dos previstos no número anterior.
3. A Vodafone compromete-se a publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica, com observância do que venha a ser definido pelo ICP-ANACOM sobre esta matéria, em conformidade com o artigo 40.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

B. Desactivação Temporária do STM

Em caso de extravio, furto ou roubo do cartão SIM, o Cliente deverá, por qualquer meio idóneo, comunicar o facto de imediato à Vodafone, a qual se compromete a desactivar o referido cartão, sendo da exclusiva responsabilidade daquele o pagamento do Serviço prestado até à data da recepção pela Vodafone da referida comunicação.

C. Responsabilidade da Vodafone

O não cumprimento do disposto na Cláusula A.1 das presentes Condições Específicas, por facto imputável à Vodafone a título de dolo ou culpa grave, confere ao Cliente o direito de solicitar à Vodafone uma indemnização calculada nos seguintes termos:

- a. Tempo de admissão ao STM: a cada período de 24 (vinte e quatro) horas de atraso na ligação inicial do serviço, em que o Cliente fique impossibilitado de realizar comunicações, corresponderá uma compensação no valor de 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido;
- b. Disponibilidade do Serviço: O Cliente terá direito a uma compensação calculada com base no valor mensal do tarifário escolhido e proporcional ao tempo de interrupção do serviço.
- c. Resposta às reclamações: por cada dia útil de atraso na resposta à reclamação apresentada pelo Cliente, corresponderá a 1/30 do montante do valor mensal do tarifário escolhido.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

Anexo I

Condições de Adesão à Fatura Eletrónica

I. Pressupostos

1. As presentes Condições destinam-se a regular as relações entre o Cliente e a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. ("Vodafone") no âmbito da prestação do serviço Fatura Eletrónica, doravante designado por Serviço.
2. A adesão ao Serviço não implica qualquer custo acrescido para o Cliente.
3. Em tudo o que não estiver expressamente regulado nas presentes condições aplica-se o disposto no Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado e no presente Contrato.
4. O Cliente poderá, a todo o momento, subscrever o Serviço, na área de cliente My Vodafone, em www.vodafone.pt (doravante My Vodafone), bastando seguir as instruções de adesão à Fatura Eletrónica constantes no referido sítio da Vodafone na internet.

II. Serviço Fornecido

1. Sem prejuízo do disposto no ponto II.3 infra, a Vodafone compromete-se a enviar periodicamente a fatura de comunicações, em formato pdf, com uma assinatura eletrónica avançada,...
2. Esta fatura contém todos os elementos legalmente exigidos para a fatura em papel e é emitida através de um sistema que garante a autenticidade da origem e a integridade do seu conteúdo, sendo, para os devidos efeitos, equiparada à fatura em papel.
3. A Fatura Eletrónica será enviada para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente no presente Contrato ou para o endereço de e-mail a indicar, a todo o momento, pelo Cliente através do formulário de adesão à fatura eletrónica ou do My Vodafone.
4. A fatura eletrónica ficará disponível para consulta no My Vodafone, pelo período de 12 (doze) meses (1ª Página e detalhe de encargos correntes)

III. Utilização do Serviço pelo Cliente

1. O Cliente compromete-se a zelar pelo bom funcionamento da caixa de correio eletrónico indicada para a recepção das faturas de comunicações assegurando, nomeadamente, espaço disponível para a recepção de faturas.
2. O Cliente compromete-se, ainda, a comunicar por escrito, à Vodafone qualquer alteração ou irregularidade relacionada com a caixa de correio eletrónico.
3. O Cliente poderá solicitar a alteração ou remoção do seu endereço de e-mail mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.
4. O Cliente poderá solicitar, a todo o momento, a desactivação do presente Serviço, mediante comunicação escrita dirigida à Vodafone ou através do My Vodafone.
5. A Vodafone desactivará o Serviço no período de faturação imediatamente seguinte à recepção do pedido de alteração da fatura eletrónica para a fatura em papel. Neste caso, o Cliente receberá a faturano novo formato por si escolhido.

IV. Extracto Detalhado

1. O Cliente ao aderir ao Serviço, caso não tenha solicitado fatura detalhada, receberá a fatura resumida (não incluindo o detalhe de comunicações).
2. Caso o Cliente opte pela fatura detalhada, o detalhe de comunicações, desde que tenha um número de páginas inferior a 100, será enviado para o endereço de e-mail indicado pelo Cliente. Nas situações em que o detalhe de comunicações tenha mais de 100 páginas, O cliente apenas poderá consultar o mesmo, gratuitamente, na área cliente My Vodafone.
3. A Vodafone disponibiliza, e gratuitamente, o detalhe de comunicações no My Vodafone pelo período de 6 (seis) meses.

Anexo II

Compromisso de Permanência - Serviço TvNetVoz

1. O Cliente pode subscrever um Compromisso de Permanência, durante o período de 12 (doze) ou 24 (vinte e quatro) meses, como contrapartida das condições especiais do Serviço TvNetVoz. A duração do período contratual mínimo é escolhida pelo Cliente em função dos descontos pelos quais o Cliente optou no momento da Adesão à respetiva campanha, disponíveis para consulta em www.vodafone.pt, e é o indicado na proposta deste Contrato.
2. O Compromisso de Permanência é exigido, designadamente, como contrapartida pelos custos associados à activação do Serviço TvNetVoz, à disponibilização dos equipamentos necessários à utilização/acesso ao referido serviço, bem como pela concessão ao Cliente de condições especiais de preços ou descontos.
3. A denúncia do presente Contrato por parte do Cliente, antes de decorrido o Compromisso de Permanência, implicará a obrigação de pagar de imediato à Vodafone as faturas vencidas e não pagas e ainda uma indemnização de €300, se denunciar nos primeiros 12 meses, ou de €150 se denunciar entre o 13º e o 23º mês de vigência do Compromisso de Permanência.
4. À indemnização referida no número anterior acrescerá o montante definido na Cláusula C.7 supra das Condições Específicas da Prestação do Serviço TvNetVoz, caso aplicável.
5. Aplicar-se-ão igualmente as obrigações impostas nos números 3 e 4 deste anexo, caso a Vodafone resolva o presente Contrato por facto imputável ao Cliente, designadamente por falta de pagamento das respectivas faturas, antes de decorrido o prazo referido no número 1 deste anexo.
6. A indemnização referida nos números 3 e 4 do presente anexo, a título de cláusula penal, visa impedir a cessação antecipada do Compromisso de Permanência e ressarcir a Vodafone dos prejuízos sofridos pelo eventual incumprimento do Compromisso de Permanência por parte dos Clientes, não afectando o direito da Vodafone de exigir o pagamento de eventuais valores vencidos e respectivos juros moratórios.
7. O Cliente poderá, a qualquer momento, obter informação sobre o valor da indemnização devida à Vodafone em caso de cessação antecipada do respectivo Compromisso de Permanência ou da desactivação de qualquer serviço por ele abrangida, através do Serviço Permanente de Apoio a Clientes (16912/tarifa aplicável), ou ainda, através do e-mail apoiocliente@vodafone.pt.
8. Caso o Cliente solicite a alteração da sua oferta comercial (que implique alteração de mensalidade ou configuração de serviços), no decorrer do compromisso de permanência, a Vodafone poderá exigir o pagamento de uma taxa de serviço, no valor de €20 e a renovação do respetivo período contratual mínimo associado.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

Anexo III

Condições de Subsidição dos Tarifários Vodafone Red e Vodafone Red Phone (“Compromisso de Permanência”)

1. Como contrapartida das condições especiais do Plano de Tarifas Vodafone Red, o Cliente subscreve um Compromisso de Permanência, durante o período de 24 (vinte e quatro) meses. Caso o Cliente adira a um plano de tarifas Vodafone Red Phone, o período do Compromisso de Permanência será de 12 (doze) meses. Caso o Cliente adira a um plano de tarifas Vodafone Red ou Vodafone Red Phone com condições de desconto adicionais, o período do Compromisso de Permanência será de 24 (vinte e quatro) meses.
2. Caso o Cliente já tenha aderido ao Serviço Tv Net Voz em condições especiais, que impliquem a associação dos serviços móveis identificados no Contrato a um plano tarifário do tipo Vodafone Red ou Vodafone Red Phone, compromete-se, nos termos deste anexo, a manter ativo(s) e em seu nome, o(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(is) identificado(s) na Proposta de Contrato, no respetivo plano de tarifas por um período de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de ativação deste plano de tarifas.
3. Se durante o período referido no número 1 deste anexo, o Cliente aderir ao Serviço TV Net Voz nas condições referidas no número anterior, o presente compromisso de permanência cessa automaticamente relativamente ao(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(is) que seja(m) abrangido(s) pela oferta do Serviço TV Net Voz, comprometendo-se, neste caso, o Cliente a manter ativo(s) e em seu nome, esse(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(is) num plano de tarifas do tipo Vodafone Red ou Vodafone Red Phone, durante 24 (vinte e quatro) meses, a contar da adesão ao Serviço TV Net Voz.
4. Não contam para o decurso dos prazos referidos nos números anteriores os períodos de suspensão temporária dos serviços, durante os quais não se verifique o pagamento das mensalidades do plano de tarifas contratado.
5. Durante o Compromisso de Permanência referido nos números 1, 2 e 3 deste anexo, o Cliente compromete-se a não alterar o plano de tarifas subscrito na Proposta de Contrato para outro tarifário que não seja do tipo Vodafone Red ou Vodafone Red Phone e, ainda, a manter ativo(s) e em seu nome, o(s) serviço(s) telefónico(s) móvel(is) associado(s) a este plano de tarifas, sob pena de incorrer no incumprimento das condições contratadas à Vodafone e, por conseguinte, no pagamento da indemnização prevista neste anexo.
6. Os Compromissos de Permanência indicados nos números 1, 2 e 3 deste anexo são exigidos como contrapartida da subsidição de tarifário subscrita pelo Cliente na Proposta de Contrato. A subsidição do tarifário concretiza-se, entre outras formas, na atribuição de tarifas especiais de comunicações ou em descontos nos valores mensais.
7. A alteração de tarifário para um plano que não seja do tipo Vodafone Red ou Vodafone Red Phone, ou a cessação do Contrato por qualquer facto imputável ao Cliente, nomeadamente, por falta de pagamento das respetivas faturas ou a desativação de qualquer do(s) serviço(s) abrangido(s) por este Compromisso de Permanência, antes de decorridos os prazos referidos nos números 1, 2 e 3 deste anexo, confere à Vodafone o direito de exigir ao Cliente uma indemnização. Se o tarifário pós-pago subscrito for do tipo Vodafone Red, esta indemnização será no valor correspondente a €25/serviço ou o valor de referência mensal por serviço inicialmente subscrito pelo Cliente, caso este seja superior, multiplicado pelo número de meses em falta para o cumprimento do compromisso de permanência assumido pelo Cliente. Se o tarifário pós-pago subscrito for do tipo Vodafone Red Phone, esta indemnização será no valor correspondente a €35/serviço ou o valor de referência mensal por serviço inicialmente subscrito pelo Cliente, caso este seja superior, multiplicado pelo número de meses em falta para o cumprimento do compromisso de permanência assumido pelo Cliente.
8. Para efeitos de cálculo da indemnização prevista no número anterior, o valor de referência a considerar consta do tarifário subscrito pelo Cliente e não inclui descontos, créditos ou outros benefícios associados ao plano tarifário.
9. A indemnização referida no número 7 do presente anexo, a título de cláusula penal, visa impedir a cessação antecipada do Compromisso de Permanência e ressarcir a Vodafone dos prejuízos sofridos pelo eventual incumprimento por parte dos Clientes, não afetando o direito da Vodafone de exigir o pagamento de eventuais valores vencidos e respetivos juros moratórios.
10. O Cliente poderá, a qualquer momento, obter informação sobre o valor da indemnização devida à Vodafone em caso de cessação antecipada do respetivo Compromisso de Permanência ou da desativação de qualquer serviço por ele abrangido, através do Serviço Permanente de Apoio a Clientes (16912/tarifa aplicável), ou ainda, através do apoiocliente@vodafone.pt
11. Durante os prazos indicados nos números 1, 2 e 3 deste anexo, os serviços associados ao plano de tarifas Vodafone Red, poderão ser objeto de outros compromissos de permanência na rede que não tenham como contrapartida a subsidição de tarifários, nomeadamente, compromissos de permanência que tenham como justificação a aquisição de equipamentos bloqueados à rede da Vodafone Portugal e que sejam adquiridos em condições especiais. As informações relativas à aquisição de equipamentos em condições especiais de desconto podem ser consultadas no endereço www.vodafone.pt
12. Os prazos de vigência dos compromissos de permanência referidos no número 11 são independentes, e não cumulativos, podendo coincidir ou não.
13. As indemnizações decorrentes do incumprimento de qualquer um dos compromissos de permanência referidos no número 11 deste anexo, apenas serão cumulativas na situação em que os respetivos períodos contratuais estejam ambos a decorrer e se verifique, no seu decurso, o incumprimento das condições de ambos os compromissos de permanência, por facto imputável ao Cliente.
14. Estas condições são complementadas pelas condições gerais deste Contrato.

Proposta de Contrato de Serviço Integrado de Comunicações Eletrónicas

Anexo IV

Formulário de informação sobre o direito de livre resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, contados a partir do dia da celebração do contrato, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

Se os serviços já tiverem sido integralmente prestados durante esse prazo, a pedido do Consumidor, este perde o direito de resolver o contrato. Se tiver solicitado que a prestação de serviços comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o consumidor tem de comunicar à Vodafone a sua decisão de resolução do presente contrato (indicando o seu nome, endereço geográfico, número de telemóvel, e endereço de correio eletrónico) por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio para o endereço Apartado 8394 EC Cabo Ruivo (Lisboa) 1804-970 Lisboa ou por fax através do número 210951745). Para este efeito pode utilizar o modelo de formulário de livre resolução, mas tal não é obrigatório. Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Anexo V

Modelo de formulário de livre resolução

(só deve preencher e devolver o presente formulário se pretender resolver o contrato)

Para a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, SA., avenida D. João II, lote 1.04.01, E205, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa.

Pelo presente comunico que pretendo resolver o meu contrato de prestação do serviço Vodafone Tv Net Voz, solicitado em ___ / ___ / ____.

Nome do consumidor: _____

NIF do consumidor: _____

Endereço do consumidor: _____

E-mail do consumidor: _____

Assinatura do consumidor: _____

ANEXO N° 4

Condições Gerais para prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos

1. Objecto

1.1. As presentes Condições Gerais (doravante designadas apenas por "Condições") estabelecem os termos aplicáveis à prestação pela NOS Comunicações, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Ator António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, matriculada na CRC de Lisboa com o NIPC 502.604.751, (adiante designada "NOS Comunicações"), ao Cliente, do Serviço devidamente identificado nas Condições Específicas e/ou Formulário(s) de Adesão do Cliente (adiante designado "Serviço"), nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (adiante designada "LCE").

1.2. Para efeitos das presentes Condições e do art.º 71.º do Código do Processo Civil, considera-se que a NOS Comunicações tem domicílio na morada para esse efeito indicada no Formulário de Adesão na relação com os Clientes com domicílio nas áreas aí igualmente indicadas.

1.3. À prestação do Serviço são também aplicáveis as Condições Específicas e o Formulário de Adesão (adiante designado "Formulário") correspondente, as quais prevalecem sobre as Condições.

1.4. Os conceitos técnicos do âmbito das comunicações electrónicas são empregues com o sentido usual e comum aos mesmos no ramo de actividade correspondente e como tal devem ser interpretados.

1.5. O tipo de serviços de manutenção abrangidos pela prestação de cada Serviço são os que como tal se encontrarem estabelecidos nas Condições Específicas ou em www.nos.pt podendo o Cliente obter informações sobre os mesmos através do serviço de apoio ao cliente 16106.

2. Formulário de Adesão

2.1. O contrato singular de prestação do Serviço (adiante designado "Contrato") que venha a resultar da aceitação pela NOS Comunicações do Formulário do Cliente rege-se pelas presentes Condições, pelas Condições Específicas do Serviço e pelos termos do Formulário.

2.2. Para os efeitos do disposto no número anterior, o Formulário só será considerado e aceite quando devidamente preenchido e assinado e na medida em que resultem reunidos os pressupostos necessários à prestação do Serviço.

2.3. A NOS Comunicações poderá atribuir ao Cliente um valor de referência correspondente ao custo máximo estimado do Serviço mensal a utilizar pelo Cliente, para os efeitos do disposto nas cláusulas 7.3 e 7.4 das Condições ou outros que constem das Condições Específicas ou do Formulário devidamente aceites pelo Cliente, podendo este solicitar à NOS Comunicações, em qualquer momento, a indicação do referido valor e, bem assim, solicitar junto da mesma a sua alteração ou ajustamento, nos termos descritos no Contrato.

2.4. Quando o Formulário seja subscrito por outrem que não o Cliente nele identificado e o Contrato não produza efeitos em relação ao mesmo, por falta ou insuficiência de poderes de representação, considera-se o Contrato celebrado com o(s) subscritor(es) do Formulário, entendendo-se, para todos os efeitos legais e contratuais, que as referências ao Cliente respeitam ao(s) subscritor(es), sem prejuízo do direito que, nesse caso, é conferido à NOS Comunicações de rescindir o Contrato, mediante notificação escrita efectuada nos termos da cláusula 12.6.

2.5. Se o Cliente pretender alterar alguma das opções de Serviço disponibilizadas pela NOS Comunicações, deverá comunicar essa intenção à NOS Comunicações que, em caso de aceitação das alterações pretendidas pelo Cliente, efectuará as mesmas no prazo que para tanto vier a ser acordado com o Cliente.

3. Entrada em vigor do Contrato

O Contrato entra em vigor na data de Ativação Comercial do Serviço tal como resulta do disposto nas Condições Específicas.

4. Duração do Contrato e condições de renovação

O Contrato será celebrado por um prazo de duração inicial de um (1) mês. Na falta de disposição em contrário, o Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de um (1) mês quando não seja denunciado por qualquer das partes, mediante simples comunicação escrita à outra, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias em relação à data do termo do período inicial do Contrato ou de qualquer das suas renovações.

5. Alteração das condições contratuais

5.1. Sempre que a NOS Comunicações proceda à alteração das presentes Condições nos termos do disposto no n.º 6 do art. 48.º da LCE, notificará o Cliente dessa alteração por qualquer meio escrito, com uma antecedência mínima de um (1) mês em relação à data da respetiva entrada em vigor.

5.2. Caso o Cliente não aceite as alterações comunicadas nos termos do número anterior, poderá rescindir o Contrato, sem aplicação de qualquer penalidade, mas sem prejuízo da aplicação das contrapartidas devidas pela rescisão antecipada nos termos do disposto no n.º 7 do art. 48.º da LCE, devendo para tanto notificar a NOS Comunicações da sua intenção, por carta registada com aviso de recepção, enviada para o Apartado indicado no Formulário ou nas Condições Específicas, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias relativamente à data de entrada em vigor das alterações. Nos

casos previstos no presente número, a rescisão produzirá efeitos na data de entrada em vigor das alterações que a tiverem determinado.

5.3. A NOS Comunicações reserva-se o direito de cessar a prestação de alguns dos serviços que possam ser acedidos através do Serviço, mediante comunicação escrita enviada ao Cliente, nos termos da cláusula 5.1. com uma antecedência mínima de quinze (15) dias.

6. Direito de Resolução

6.1. No caso de Contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial e sendo o Cliente uma pessoa singular que atue com fins que não integram o âmbito da sua actividade profissional, este poderá exercer o direito legal de livre resolução do Contrato no prazo de catorze (14) dias a contar da data da celebração do Contrato mediante comunicação inequívoca à NOS Comunicações, por qualquer meio suscetível de prova pelo Cliente, nos termos do modelo de livre resolução que integra o anexo do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, ou outro que o substitua.

6.2. Após o exercício do direito de livre resolução, o Cliente deverá, no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução, devolver os bens à NOS Comunicações ou a qualquer terceiro indicado por esta, suportando os custos associados a essa mesma devolução.

6.3. O exercício do direito legal de resolução do Contrato não desobriga o Cliente do pagamento do valor proporcional ao serviço prestado, nos casos em que a prestação tenha tido início durante o prazo legal de livre resolução.

6.4. O direito legal de resolução do Contrato não se aplica no caso de os serviços terem sido integralmente prestados com o consentimento expresso do Cliente e mediante o seu reconhecimento de que a sua plena execução constitui exceção ao direito de livre resolução.

6.5. Em caso de resolução do Contrato nos termos da presente cláusula, a NOS Comunicações reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos, que não relativos ao preço dos serviços prestados por solicitação do Cliente, no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que for informada da resolução do Contrato. O reembolso será feito através de transferência bancária, para o NIB a indicar pelo Cliente aquando do exercício do direito legal de livre resolução, ou, na falta de indicação do NIB, por cheque.

6.6. A NOS Comunicações reserva-se o direito de reter o reembolso das quantias referidas no número anterior enquanto o Cliente não proceder à devolução dos bens ou apresentar provas da sua devolução.

6.7. O Cliente será integralmente responsável pela conservação dos bens até à resolução do Contrato e entrega dos mesmos à NOS Comunicações, devendo restituí-los nas devidas condições, sendo também responsável perante a NOS Comunicações pela depreciação dos bens se a manipulação efetuada exceder a que habitualmente é admitida no estabelecimento comercial, caso em que é devido pelo Cliente o valor comercial dos mesmos.

7. Condições de Acesso ao(s) Serviço(s)

7.1. Sem prejuízo do disposto noutras cláusulas, para que o Cliente possa utilizar o Serviço deverá cumprir cumulativamente as Condições de acesso ao Serviço que se encontrem devidamente indicadas nas Condições Específicas e/ou Formulário, bem como no tarifário do Serviço que esteja em vigor.

7.2. Sempre que a ativação do Serviço dependa da instalação ou fornecimento, pela NOS Comunicações ou por terceiro, de qualquer meio técnico ou outro, o Cliente obriga-se a realizar as diligências que para tanto se mostrem necessárias e a prestar o seu consentimento em todos os atos em que a sua intervenção seja necessária.

7.3. Quando o valor do(s) Serviço(s) utilizado(s) pelo Cliente em determinado período permita razoavelmente prever que o montante global mensal do(s) mesmo(s) excederá o valor de referência atribuído ao Cliente ao abrigo da cláusula 2.3., poderá a NOS Comunicações informar disso o Cliente, cabendo a este a faculdade de solicitar, alternativamente, o ajustamento do valor de referência atribuído ou a sua manutenção.

7.4. A alteração do valor de referência a pedido do Cliente poderá ficar dependente da alteração das condições de pagamento do Serviço ou de pagamento adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, que não excederá a diferença entre o valor anterior e o novo valor de referência pretendido pelo Cliente.

8. Garantias do Serviço

8.1. A NOS Comunicações prestará o Serviço de forma regular e contínua, obrigando-se a reparar eventuais avarias que ocorram na sua prestação e comprometendo-se a cumprir os níveis de qualidade a que se encontra obrigada, de acordo com a legislação aplicável.

8.2. Sem prejuízo do que se dispõe no número anterior, a NOS Comunicações compromete-se a assegurar os parâmetros de qualidade estabelecidos pelo ICP-ANACOM no âmbito do Serviço Universal, os quais se encontram disponíveis para consulta em no site www.nos.pt ou em qualquer loja NOS Comunicações, podendo, ainda, o Cliente obter esta informação através do serviço de apoio ao cliente.

8.3. Nos casos em que se verifique o incumprimento dos níveis de qualidade do Serviço fixados nos termos do número anterior, por motivos imputáveis à NOS Comunicações, a NOS Comunicações indemnizará o Cliente – através de emissão de nota de crédito ou desconto na fatura – pelo valor correspondente ao valor da mensalidade devida pelo Cliente proporcional ao período de tempo em que se

verificou a restrição, suspensão ou limitação da oferta em inobservância do nível de qualidade que estiver em causa.

9. Infraestruturas ou Equipamentos para o Serviço

9.1. Na medida em que a prestação do Serviço implique a necessidade de proceder à instalação de infraestruturas ou de equipamentos de rede, caberá à NOS Comunicações determinar os que considerar adequados para o efeito podendo, ainda, na vigência do Contrato, alterar o tipo de infraestruturas/equipamentos de rede e de acesso de sua responsabilidade, assegurando a qualidade do Serviço dentro das condições acordadas.

9.2. A NOS Comunicações procederá à conservação e reparação das infraestruturas e equipamentos da sua propriedade que utilize na prestação do Serviço.

9.3. A NOS Comunicações não é responsável pela obtenção das autorizações exigidas para a instalação de infraestruturas/equipamentos nas instalações do Cliente, não se responsabilizando igualmente pela alteração, que lhe não seja imputável, das condições de utilização dessas infraestruturas/equipamentos e que possam causar interrupções, interferências ou quaisquer outras dificuldades na utilização do Serviço pelo Cliente, sem prejuízo do direito de rescisão previsto na cláusula 12.6.

9.4. O Cliente poderá optar livremente pelos equipamentos terminais necessários para utilizar o Serviço, correndo por sua conta os respectivos custos de aquisição ou de aluguer, instalação e manutenção, obrigando-se, porém, a utilizar apenas os que obedeçam às exigências legais em cada momento vigentes e ainda às características e requisitos técnicos necessários à boa e eficaz utilização do Serviço, nomeadamente, as que constituam Condições de Acesso ao Serviço previstas nas Condições Específicas e/ou Formulário, cabendo-lhe assegurar que os mesmos não interferem com a rede ou serviços da NOS Comunicações.

9.5. Caso os equipamentos para utilização e acesso ao Serviço sejam fornecidos pela NOS Comunicações ou por fornecedor aprovado por esta especificamente para a prestação do Serviço, os mesmos poderão conter dispositivos que assegurem a sua utilização exclusiva no âmbito do Serviço.

9.6. Nos casos em que tenha lugar a colocação de infra-estrutura/equipamentos da rede da NOS Comunicações nas instalações do Cliente, este obriga-se a observar as respetivas condições de acondicionamento e de utilização como tal devidamente previstas nas Condições Específicas e/ou Pedido de Fornecimento de Equipamentos.

9.7. No caso previsto do número anterior, o Cliente será responsável pelas infraestruturas/equipamentos da rede da NOS Comunicações perante esta, obrigando-se a indemnizá-la por todos os danos causados desde o momento da sua instalação até à respectiva entrega à NOS Comunicações, nos termos das condições que lhes forem aplicáveis.

9.8. Com a cessação do Contrato, o Cliente fica obrigado a facultar o acesso do pessoal indicado pela NOS Comunicações para proceder à desmontagem e remoção de infraestruturas/equipamentos montados para a prestação do Serviço que sejam propriedade da NOS Comunicações, em data a acordar em conformidade com a solicitação da NOS Comunicações, dirigida ao Cliente com uma antecedência mínima de quarenta e oito (48) horas, dentro dos trinta (30) dias seguintes à cessação do Contrato.

9.9. Na eventualidade de a desmontagem e remoção não poderem ser efectuadas no prazo de trinta (30) dias referido no número anterior por motivos imputáveis ao Cliente, este obriga-se a indemnizar a NOS Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição das infraestruturas/equipamentos, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução dos equipamentos.

10. Preços, Faturação e Pagamento

10.1. Os preços devidos pela prestação do Serviço ou de serviços conexos, serão os resultantes da aplicação dos respetivos Tarifários e condições que estiverem em vigor em cada momento, os quais poderão incluir o pagamento de uma mensalidade e/ou consumos de acordo com o que neles estiver disposto, bem como contrapartidas específicas associadas ao Serviço e/ou ao equipamento que tenha sido cedido ao Cliente.

10.2. O pagamento do(s) Serviço(s) será devido a partir da Ativação Comercial reportando-se o início da faturação a esse momento.

10.3. A NOS Comunicações faturará mensalmente os valores a cobrar pela prestação do Serviço, de acordo com os preços constantes do Tarifário em vigor em cada momento.

10.4. Sem prejuízo do disposto na lei, a alteração dos preços será precedida de divulgação à generalidade dos Clientes pelos meios indicados nas Condições Específicas, com a antecedência mínima de um (1) mês em relação à data da sua entrada em vigor, quando se trate de agravamento das condições.

10.5. Sem prejuízo do disposto no número 7 da presente Cláusula e das eventuais limitações resultantes de disposições legais e regulamentares aplicáveis em matéria de privacidade no âmbito da oferta de redes ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nomeadamente, do disposto no art. 8.º da Lei nº 41/2004, de 18 de agosto (adiante designada "Lei 41/2004"), a NOS Comunicações disponibilizará ao Cliente faturação detalhada do Serviço utilizado, nos casos em que o Cliente o tenha expressamente solicitado.

10.6. O Cliente obriga-se a pagar as faturas no prazo delas constante à NOS Comunicações, a quem esta indicar ou a qualquer entidade mandatada para o efeito.

10.7. As faturas poderão ser emitidas em papel ou por via eletrónica com observância do regime legal aplicável e de acordo com as condições e custos constantes do Tarifário em vigor em cada momento.

10.8. Nos casos em que do Formulário conste a indicação de que o Serviço será prestado em regime de Pré-Pagamento, o Cliente procederá ao seu pagamento antecipadamente, através de um sistema de carregamentos ou outro que para o efeito seja disponibilizado pela NOS Comunicações, de acordo com os Tarifários.

10.9. Qualquer reclamação do Cliente relativa a faturas emitidas pela NOS Comunicações no âmbito do Serviço não suspende a obrigação do pagamento de faturas subsequentes, dentro dos prazos de vencimento nelas indicados, obrigando-se, contudo, a NOS Comunicações a proceder diligentemente à apreciação das razões invocadas na reclamação e sem prejuízo de proceder aos créditos ou reembolsos ao Cliente que se revelem devidos.

10.10. Sem prejuízo da faculdade de proceder à suspensão ou rescisão do Contrato, nos termos previstos na cláusula 12., a mora do Cliente constitui a NOS Comunicações no direito de cobrar juros de mora calculados à taxa legal supletiva aplicável às operações comerciais.

10.11. A NOS Comunicações pode exigir o pagamento em adiantado de um determinado volume mensal de comunicações de acordo com o tarifário aplicável aos Serviços, apurado em função do valor médio mensal dos consumos efetuados pelo Cliente ou, quando não exista, em função do valor de previsão de consumos considerando o tarifário escolhido pelo Cliente.

10.12. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NOS Comunicações pode exigir a prestação de garantias ou o seu reforço, nas situações de restabelecimento do Serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente, no caso de clientes particulares, no valor que vier a ser fixado pelo ICP-ANACOM.

11. Disponibilização do Serviço a Terceiros

O Serviço não poderá ser disponibilizado pelo Cliente, gratuita ou onerosamente, a terceiros, nem poderá o Cliente permitir a utilização do mesmo, em benefício direto ou indireto de terceiros, sem a autorização prévia, por escrito, da NOS Comunicações.

12. Condições de Suspensão ou Cessação do Contrato

12.1. A prestação do Serviço pela NOS Comunicações não poderá ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

12.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a NOS Comunicações poderá suspender ou limitar a oferta do(s) Serviço(s):

a) sempre que a suspensão ou limitação se mostrar necessária para assegurar a segurança da rede, designadamente em situações de emergência ou de força maior, para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade, para evitar interferências entre sistemas técnicos e sempre que seja necessário para assegurar o cumprimento das normas relativas à protecção do Cliente contra riscos para a privacidade e para os dados pessoais, bem como, para assegurar a manutenção da integridade da rede, a interoperabilidade dos serviços e a conformidade com os planos de ordenamento do território e respeito de condicionantes inerentes à protecção do ambiente e do património, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de vinte e quatro (24) horas, salvo em caso de emergência ou força maior;

b) no caso de o Cliente não observar as condições de acesso relativas aos equipamentos terminais ou outras Condições de Acesso ao Serviço devidamente indicadas nas Condições Específicas e/ou Formulário, mediante notificação ao Cliente, efetuada com uma antecedência mínima de vinte e quatro (24) horas, salvo na medida em que a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável;

c) em caso de mora do Cliente, nomeadamente por falta de pagamento das faturas correspondentes aos Serviços mediante notificação prévia ao Cliente efetuada com uma antecedência mínima de vinte (20) ou trinta (30) dias, consoante se trate de um Cliente não consumidor ou consumidor, indicando o motivo da suspensão e os meios ao dispor do Cliente para evitar a mesma e, bem assim, para a retoma do Serviço ou para a resolução automática do Contrato, no caso de Clientes consumidores.

12.3. Sem prejuízo do previsto na alínea anterior, a prestação do Serviço não pode ser suspensa em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma fatura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis, sendo conferido ao Cliente o direito ao pagamento e quitação parcial, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço que tem valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

12.4. No caso de prestação do Serviço em regime de pré-pagamento, a NOS Comunicações assegurará a informação ao Cliente de que o seu saldo está próximo do zero e que o serviço ficará interrompido em breve, se não for aumentado o saldo da conta do Cliente.

12.5. A suspensão do Serviço por falta de pagamento de faturas não prejudica o acesso pelo Cliente às chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente, as realizadas para o número único de emergência europeu, o qual será garantido.

12.6. A NOS Comunicações poderá rescindir o Contrato mediante notificação prévia ao Cliente efectuada com uma antecedência mínima de oito (8) dias (salvo quando a lei imponha outro prazo, caso em que será esse o aplicável), nos seguintes casos:

a) inobservância grave ou reiterada, pelo Cliente, das disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis ao Contrato;

- b) mora do Cliente igual ou superior a vinte (20) dias no caso de Clientes não consumidores;
- c) prestação pelo Cliente de falsas declarações sobre elementos que a NOS Comunicações considere essenciais, prévia ou posteriormente à celebração do Contrato, incluindo a prestação de falsas declarações no preenchimento do Formulário;
- d) inobservância das Condições de Acesso ao Serviço;
- e) nos demais casos previstos nas Condições Específicas do Serviço.

12.7. O Cliente poderá rescindir o Contrato com base no incumprimento da NOS Comunicações de qualquer obrigação resultante do mesmo, por carta registada com aviso de receção enviada para o Apartado indicado no Formulário e onde faça prova da titularidade do Contrato.

12.8. A NOS Comunicações ou o Cliente poderão, ainda, rescindir o Contrato nos casos em que a utilização do Serviço seja impedida por facto imputável a terceiros ou não sejam obtidas as autorizações necessárias para a instalação dos meios técnicos indispensáveis à prestação do mesmo ou nos casos em que se alterem as condições de utilização desses meios técnicos que comprovadamente prejudiquem a qualidade de prestação do Serviço, nomeadamente, causando interrupções, interferências ou outras graves dificuldades na sua utilização pelo Cliente.

12.9. A resolução prevista no número anterior será exercida mediante comunicação escrita enviada à outra parte, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias relativamente à data em que produzirá efeitos, devendo a comunicação concretizar os respetivos fundamentos.

13. Cessação da Oferta

13.1. Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do art. 39.º da LCE, em caso de cessação da oferta dos serviços da NOS Comunicações, esta informará disso o Cliente por escrito, com uma antecedência mínima de quinze (15) dias.

13.2. No caso previsto no número anterior, o Contrato deixará de produzir efeitos a partir da data da referida cessação da oferta, sem prejuízo da obrigação do Cliente proceder ao pagamento de quaisquer valores decorrentes da utilização do Serviço até essa data.

14. Efeitos da cessação do Contrato por incumprimento do Cliente

Em caso de rescisão do Contrato por incumprimento do Cliente, bem como no caso de a NOS Comunicações aceitar a rescisão sem justa causa, a pedido do Cliente, antes do decurso do prazo fixado nos termos das cláusulas 4.1. ou 4.2. o Cliente ficará obrigado a pagar à NOS Comunicações uma compensação calculada nos termos indicados no Formulário ou nas Condições Específicas, sem prejuízo do direito a eventuais valores vencidos e juros moratórios.

15. Reembolsos e Indemnizações

15.1. Sem prejuízo do que se dispõe no número seguinte, a NOS Comunicações não será contratualmente responsável por lucros cessantes ou por danos indiretos, ficando a sua responsabilidade contratual limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem diretamente do incumprimento, com dolo ou culpa grave, de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações, incluindo-se neste incumprimento as situações de falha ou deficiência do Serviço.

15.2. Quando ocorra falta de ativação inicial do Serviço ou interrupção do Serviço resultantes de avaria imputável à NOS Comunicações serão aplicáveis o pagamento das compensações estabelecidas na Lei, sendo as mesmas descontadas ao preço da mensalidade eventualmente aplicável no período em questão.

16. Forma de Prestação do Serviço

16.1. A NOS Comunicações reserva-se o direito de proceder à alteração do modo de prestação do Serviço e dos serviços dele dependentes, prestando-os através de infraestruturas próprias ou cuja utilização para o efeito tenha contratado, garantindo os respetivos níveis de qualidade sem custos adicionais para o Cliente, sem prejuízo do disposto na cláusula 5. destas Condições, nos casos em que tais alterações se consubstanciem numa alteração das condições contratuais.

16.2. Para efeitos do número anterior, o Cliente colaborará com a NOS Comunicações para permitir a concretização das alterações técnicas necessárias para o efeito.

16.3. A NOS Comunicações poderá assegurar diretamente o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato ou, quando o entenda, subcontratar a prestação de toda ou parte do Serviço ou de serviços conexos (subcontratando, designadamente, a prestação de serviços técnicos, de serviço de apoio ao Cliente, de assistência técnica, comercial ou gestão de cobranças) a outras entidades, aplicando-se nestes casos o disposto na Cláusula 18.4.

17. Comunicações ao Cliente

Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as partes, fixadas no Contrato ou resultantes de preceito legal imperativo, todas as notificações escritas que forem efetuadas pela NOS Comunicações ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a NOS Comunicações, incluindo eventuais alterações às presentes Condições, serão efetuadas para o endereço indicado pelo Cliente para efeitos de faturação.

18. Dados pessoais

18.1. Os dados recolhidos no Formulário serão processados automaticamente, pela NOS Comunicações, entidade responsável pelo correspondente ficheiro, destinando-se à apreciação e gestão dos pedidos de activação, à gestão de Clientes e do Serviço bem como a acções de marketing de serviços da NOS Comunicações ou de qualquer entidade participada, direta ou indiretamente, pela ZON OPTIMUS, SGPS, S.A, podendo ser comunicados a terceiros habilitados a tratar os dados para os fins determinantes da respectiva recolha, a solicitação ou por força de contrato com a NOS Comunicações. Nos termos da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro (adiante designada "Lei 67/98"), é garantido aos Clientes e subscritores do Formulário o acesso aos seus dados podendo solicitar por escrito junto da NOS Comunicações, para a morada da sede, a sua consulta, rectificação ou actualização.

18.2. Sem prejuízo do que possa estar previsto nas Condições Específicas para determinados Serviços ou funcionalidades, a NOS Comunicações procederá ao tratamento dos dados de tráfego e/ou de faturação do Cliente a que se refere o n.º 2 do art. 6.º da Lei 41/2004, para efeitos de faturação e para o exercício dos demais direitos e cumprimento de obrigações contratuais decorrentes do presente Contrato, procedendo ao indicado tratamento pelo período estritamente necessário ao exercício dos direitos e cumprimento das obrigações correspondentes, e procedendo ainda ao tratamento dos dados durante a vigência do Contrato, para fins de adequação de produtos, serviços e ofertas da NOS Comunicações com base nos perfis de tráfego e de consumo registados e para a comercialização dos mesmos junto do Cliente.

18.3. Nos termos e para os efeitos do disposto no art. 46.º da LCE, no caso de incumprimento, por parte do Cliente, das obrigações contratuais de pagamento decorrentes do presente Contrato, a NOS Comunicações poderá inscrever os dados do Cliente em base de dados partilhada com outras empresas que ofereçam redes e serviços de comunicações electrónicas que permita identificar os assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados para a prestação de tais serviços em valor igual ou superior a 20% da remuneração mínima mensal garantida, ficando em tal caso obrigada a informar o Cliente, no prazo de cinco (5) dias, de que os seus dados foram incluídos na indicada base de dados.

18.4. A NOS Comunicações poderá igualmente comunicar os dados constantes das faturas emitidas por serviços prestados ao Cliente, e que se encontrarem em dívida, a entidades que tenha contratado para proceder à cobrança do correspondente crédito, as quais apenas poderão tratar os dados correspondentes por conta da NOS Comunicações para os referidos fins de cobrança, enquanto Subcontratantes, nos termos e para os efeitos do disposto na Lei 67/98.

18.5. Nos termos do disposto na al. b) do n.º 5 do art. 10.º da Lei 41/2004 a NOS Comunicações fica autorizada a anular a eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e transmitir às organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, os dados de localização do Cliente registados em consequência de chamada efetuada no âmbito do Serviço, para efeito de resposta a essa chamada, independentemente da utilização de quaisquer mecanismos de eliminação de identificação da linha chamadora ou equivalentes.

18.6. Nos termos da Lei, as autoridades competentes, devidamente mandatadas, poderão ter acesso aos dados do Cliente, tratados no âmbito do presente Contrato.

19. Procedimentos de resolução de litígios

19.1. Em caso de litígio, e para efeitos da citação ou notificação, o domicílio convencional do Cliente será o que for por este indicado para efeitos de faturação.

19.2. Para quaisquer questões emergentes do presente Contrato serão competentes os tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral, nomeadamente, por recurso a um tribunal arbitral de um centro de arbitragem da ação executiva a que a NOS Comunicações tenha aderido.

19.3. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral, o Cliente poderá reclamar junto da NOS Comunicações de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no Apartado indicado no Formulário.

19.4. O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de trinta (30) dias, a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.

19.5. As reclamações apresentadas nos termos dos números anteriores serão decididas pela NOS Comunicações e notificadas ao Cliente reclamante no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data da sua receção.

20. Lei

O Contrato rege-se pela legislação portuguesa.

21. Depósito

Estas Condições encontram-se depositadas no ICP-ANACOM e na Direcção-Geral do Consumidor, nos termos do disposto no n.º 9 do artigo 48.º da LCE.

Assinatura do Cliente _____ Data: _____
(conforme documento identificativo apresentado)

Condições Específicas do Serviço

1. **Serviço** - Para os devidos efeitos das Condições Gerais (adiante "Condições"), nomeadamente, da cláusula 1.1., o Serviço corresponde ao Serviço Universal de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e compreende o serviço de comunicações de voz, e/ou de fax e/ou o serviço de internet de banda estreita, desde que sejam expressamente subscritos pelo Cliente no Formulário de Adesão. O Serviço será acessível exclusivamente na morada indicada pelo Cliente, através de um terminal compatível e após a atribuição de um número de telefone geográfico de acordo com o definido no Plano de Numeração Nacional. O Serviço deve ser utilizado apenas no local de instalação e pode ser prestado através da rede de distribuição da NOS Comunicações, por meio da tecnologia voz sobre IP ou com recurso a tecnologia sem fios, sendo que neste último caso são utilizadas frequências e tecnologias móveis, com as inerentes eventuais limitações de acesso *Indoor* (eventuais dificuldades de captação de sinal de rede que decorrem da cobertura *outdoor*, equivalentes às registadas nas redes para prestação de serviço telefónico móvel, designadamente em zonas de caves ou garagens subterrâneas ou decorrentes das características dos edifícios e dificuldades pontuais de acesso ao Serviço em determinadas alturas ou zonas de pico de tráfego), permitindo ao Cliente fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, aceder aos serviços adicionais e facilidades descritas nos folhetos de descrição de produtos que tenham sido entregues ao Cliente no momento da subscrição, para a modalidade do Serviço que tiver sido subscrito, bem como aos serviços adicionais e facilidades a que o Cliente tiver aderido no Formulário de Adesão (adiante "Formulário") ou, subseqüentemente, nos termos da cláusula 2.5. das Condições e, ainda, aceder aos números de emergência, acedendo os serviços de emergência à informação de localização geográfica, no caso das chamadas realizadas para o número de emergência 112.
2. **Disponibilização Comercial ou Ativação Comercial** - Para os efeitos previstos nas Condições, as expressões "Disponibilização Comercial" ou "Ativação Comercial" do Serviço ocorrem e designam, no caso do serviço Pós-Pago, o momento em que a NOS Comunicações ou agente do Serviço devidamente nomeado, confirma ao Cliente a aceitação do Formulário para prestação do Serviço, devidamente preenchida e subscrita pelo mesmo.
3. **Prazo de Duração do Contrato e procedimentos de cessação do Contrato** –
 - 3.1. Para os efeitos previstos na cláusula 4.1. das Condições, o Contrato relativamente a cada Serviço tem um prazo mínimo de duração inicial de um (1) mês, renovando-se automaticamente por períodos de um (1) mês, salvo denúncia de qualquer das partes comunicada por escrito, com pelo menos, quinze (15) dias de antecedência relativamente ao seu termo inicial ou de qualquer das suas renovações.
 - 3.2. No caso de o Cliente não cumprir pontualmente o Contrato, a NOS Comunicações poderá, mediante simples comunicação escrita, efectuada no prazo de dez (10) dias após o vencimento da fatura, indicar a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do Serviço por um período de trinta (30) dias e a resolução automática do Contrato no caso de se manter o incumprimento após aquele período, e os meios ao dispor do Cliente para evitar as mesmas. Ocorrendo a suspensão e resolução do Contrato a NOS Comunicações pode exigir o pagamento dos valores mensais associados ao Serviço, caso aplicável, a título de penalidade pelo incumprimento ou o valor calculado nos termos indicados no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho (adiante designado "DL 56/2010"), a título de contrapartida pelas condições especiais de cedência de equipamento. O disposto não obsta, no entanto, a que a NOS Comunicações possa exigir uma indemnização pelo dano excedente.
 - 3.3. A prestação de serviços será reativada e a exigência do pagamento do valor indicado no número anterior ficará sem efeito se o Cliente efetuar os pagamentos dos montantes inicialmente em atraso dentro dos trinta (30) dias concedidos para o efeito nos termos do número anterior.
 - 3.4. Não sendo realizado o pagamento das quantias inicialmente em atraso no prazo estabelecido do número anterior, a mora converter-se-á em incumprimento definitivo e o Contrato extinguir-se-á automaticamente, sem prejuízo do direito da NOS Comunicações às quantias mencionadas no número 3.2. acima.
 - 3.5. A extinção do Contrato não terá efeitos retroativos, pelo que o disposto nos números anteriores não prejudica o direito da NOS Comunicações ao pagamento das quantias devidas pela prestação dos serviços até ao momento dessa extinção, nem os direitos do Cliente sobre o equipamento cedido. No caso de o pagamento não ser efetuado dentro do respetivo prazo fixado, aos montantes calculados nos termos indicados na presente cláusula acresce o valor previsto no Tarifário, a título de despesas administrativas por cada fatura não paga dentro do correspondente prazo.
 - 3.6. Decorrido o período de duração inicial convencionado, o Cliente poderá pôr termo ao Contrato, a qualquer momento, mediante pedido de denúncia em que solicite a desativação do Serviço, a qual ocorrerá no fim do período de pré-aviso contado nos termos indicados no número 4 da presente Cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento dos valores devidos no período em causa.

3.6.1 Do pedido de denúncia contratual para o fim do prazo de permanência em vigor, a que se refere o número anterior, deverão constar os elementos de identificação do Cliente, do(s) Serviço(s) ou Contrato(s) que pretende cessar, devendo o pedido ser assinado pelo Cliente, de acordo com o documento de identificação cuja cópia deverá juntar, ou por um seu representante com poderes para o efeito, caso em que, para além do documento de identificação, deve ser feita prova dos poderes de representação. Em caso de reconhecimento da assinatura nos termos legalmente admitidos ou de apresentação do pedido de denúncia através da área reservada ao Cliente acessível através do portal da NOS Comunicações, não é necessário juntar cópia dos documentos de identificação.

3.6.2 O pedido de denúncia contratual, que preencha os requisitos identificados no número anterior, poderá ser comunicado pelo Cliente à NOS Comunicações por via postal, enviado para o Apartado indicado no Formulário, ou nas lojas próprias da NOS Comunicações.

3.6.3 O Cliente poderá optar por utilizar o formulário de denúncia disponível na área reservada do Cliente, o qual está acessível na página da Internet em [www.nos.pt.](http://www.nos.pt), bem como nas lojas próprias da NOS Comunicações.

3.6.4 Após a receção do pedido de denúncia contratual nos termos previstos na presente Cláusula, a NOS Comunicações confirmará ao Cliente a sua receção, no prazo de cinco (5) dias úteis, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas.

3.6.5 Caso o pedido de denúncia contratual não esteja em conformidade com o disposto na presente Cláusula, nomeadamente por estar em falta informação ou a documentação necessária, a NOS Comunicações deverá comunicar tal facto ao Cliente, no prazo de três (3) dias úteis após a receção do pedido, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas, devendo o Cliente enviar a informação ou documentação em falta no prazo de trinta (30) dias úteis, findo o qual, caso o Cliente não o tenha cumprido, o pedido considerar-se-á caducado.

3.6.6 O pedido de denúncia contratual aceite pela NOS Comunicações nos termos do número 3.7.4 ou do número 3.7.5 produzirá os seus efeitos no fim do período de aviso prévio indicado no número 3 da presente Cláusula, permanecendo o Cliente responsável pelo pagamento durante esse período dos valores associados ao Serviço e ao equipamento cedido, sem prejuízo da obrigação de o Cliente devolver o equipamento propriedade da NOS Comunicações nos termos previstos no Contrato.

3.7. Ao pedido de resolução do Contrato apresentado por iniciativa do Cliente aplica-se, com as devidas adaptações, o disposto nos números 3.7.1 e 3.7.2. da presente cláusula, devendo ainda o Cliente fundamentar o pedido de resolução antecipada do Contrato.

3.7.1 Um vez recebido pela NOS Comunicações o pedido de resolução do Contrato de acordo com o disposto no número 3.7.2 da presente cláusula, a NOS Comunicações, no prazo de três (3) dias úteis, confirmará a sua receção ou solicitará o envio de informação ou documentação em falta, por um dos meios indicados na cláusula 13 das presentes Condições Específicas.

3.8. O disposto nos números 3.6 e 3.7 não se aplica às declarações de denúncia no âmbito de pedidos de portabilidade.

4. Condições de Acesso e de Utilização do Serviço

4.1. A possibilidade de prestação do Serviço depende de: **(a)** correta identificação do Cliente e da morada do telefone; **(b)** Inexistência de ligações na rede RITA/ITED, na morada de instalação indicada pelo Cliente, a redes de telefonia públicas comutadas utilizadas por outros operadores para a prestação de serviços de voz quando essas ligações sejam suscetíveis de interferir com a qualidade dos Serviços de Voz prestados pela NOS Comunicações; **(c)** o Cliente estar munido de equipamento terminal cuja compatibilidade com o Serviço tenha sido confirmada pela NOS Comunicações ou por fornecedor, agente ou distribuidor, devidamente nomeado ou autorizado pela NOS Comunicações;

4.2. A utilização do Serviço pressupõe que o Cliente se encontre na sua zona de residência associada à respetiva numeração geográfica.

4.3. A utilização do Serviço deve ser efetuada em conformidade como o disposto na Política de Utilização Aceitável, disponível para consulta em www.nos.pt. A violação pelo Cliente das condições de acesso e de utilização do Serviço constitui fundamento para a suspensão ou cessação do acesso ao Serviço, nos termos previstos na Cláusula 12 das Condições.

4.4. Sempre que o equipamento terminal a que se refere a alínea c) da presente cláusula, for cedido ao Cliente pela NOS Comunicações, a propriedade do mesmo mantém-se na NOS Comunicações ficando, durante a vigência do Contrato, ao cuidado e sob a responsabilidade do Cliente para acesso ao Serviço, reservando-se a NOS Comunicações o direito de efetuar o seu desligamento ou de o retirar de serviço no caso de uso indevido ou abusivo.

4.5. O equipamento cedido pela NOS Comunicações poderá ser por esta configurado de forma a assegurar a segurança e a fiabilidade do Serviço, bem como a sua utilização exclusiva para aceder ao Serviço.

4.6. Após a extinção do Contrato independentemente do motivo o Cliente obriga-se a devolver à NOS Comunicações o equipamento propriedade desta operadora, no prazo de dez (10) dias. A não devolução do equipamento nos termos e prazo indicados pela NOS Comunicações, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução dos equipamentos.

- 5. Níveis para a ligação e reposição do Serviço**
- 5.1. Para os efeitos do disposto na cláusula 8.2. das Condições, a NOS Comunicações assegurará os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos pelo ICP-ANACOM no âmbito da prestação do Serviço Universal.
- 5.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente reconhece e aceita que a rede IP, as redes telefónicas fixas e as redes móveis constituem redes públicas de comunicações eletrónicas suscetíveis de utilização por vários utilizadores e, como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas e de tráfego, pelo que a NOS Comunicações não pode garantir a utilização dos Serviços de Voz suportados na tecnologia de voz sobre IP e GSM sem interrupções, perda de informação ou atrasos, não sendo igualmente possível à NOS Comunicações garantir a qualidade da interligação da rede IP e GSM às redes telefónicas fixas ou às redes móveis nacionais.
- 5.3. A NOS Comunicações disponibilizará aos Clientes informações clara e completas sobre a qualidade do serviço que presta, com observância dos parâmetros de qualidade dos Serviços nos termos a definir pelo ICP-ANACOM.
- 6. Tarifário do Serviço** - Para os efeitos do disposto na cláusula 10.4. das Condições, o Cliente poderá obter informações actualizadas sobre os tarifários em vigor em cada momento em www.nos.pt ou através do número de apoio ao cliente 16106.
- 7. Cobertura do Serviço** – A informação detalhada sobre as zonas de cobertura do Serviço encontra-se disponível no endereço electrónico www.nos.pt ou através do serviço de apoio ao cliente 16106.
- 8. Direito de Cessação do Serviço**
- 8.1** O Cliente dispõe do prazo de quinze (15) dias para cessar o Contrato, sem pagamento de indemnização pelo facto, mediante apresentação da comunicação por escrito à NOS Comunicações ou ao agente que tiver recebido o Formulário, devendo, juntamente com a referida comunicação, entregar o equipamento, bem como qualquer material e componentes, no estado de conservação em que o(s) tiver recebido. A não devolução do equipamento propriedade da NOS Comunicações no prazo de dez (10) dias ou a sua devolução incompleta ou em más condições, constitui o Cliente na obrigação de indemnizar a NOS Comunicações no montante equivalente ao valor de substituição do equipamento em causa, sem prejuízo da manutenção da obrigação de devolução do equipamento.
- 8.2** Após a receção do equipamento completo e em devidas condições, a NOS Comunicações considerará o contrato cessado e reembolsará o Cliente dos valores que comprovadamente tiver pago pelo equipamento e/ou para aderir ao Serviço, ou deduzirá nos valores que tenha a receber os montantes que sejam devidos pelo Cliente à NOS Comunicações, nomeadamente nos termos do número anterior. O referido prazo de quinze (15) dias conta-se da data de assinatura do Contrato ou da fatura ou documento equivalente.
- 8.3.** No caso de o Contrato ter sido celebrado ao domicílio ou à distância, a comunicação para efeitos de cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula e o equipamento aí indicado, acompanhado da correspondente fatura ou documento equivalente, deverão ser enviados à NOS Comunicações dentro do prazo indicado no número 1, por via postal. Após a sua receção nas devidas condições, a NOS Comunicações procederá ao reembolso do valor nos termos indicados no número 8.2. da presente cláusula, salvo o disposto no número seguinte.
- 8.4.** A NOS Comunicações reserva-se o direito de não aceitar a devolução do equipamento e de não aceitar a cessação do Contrato nos termos da presente Cláusula, se o equipamento não for restituído nas mesmas condições em que foi entregue ao Cliente, nomeadamente sem sinais de ter sido danificado.
- 9. Lista telefónica completa posta à disposição do público pelo prestador do serviço universal** - Sem prejuízo das demais obrigações legais e contratuais que impendem sobre a NOS Comunicações perante o Cliente, constitui obrigação da mesma garantir ao Cliente o direito de figurar na lista completa posta à disposição do público pelo prestador do serviço universal, caso o Cliente expressamente o solicite no Formulário ou, posteriormente, por escrito dirigido à NOS Comunicações.
- 10. Condições de acesso a serviços de audiotexto** – A NOS Comunicações garante que os serviços nacionais de audiotexto eventualmente suportados no Serviço ou na respectiva rede se encontram, em regra, barrados sem quaisquer encargos, salvo na medida em que se encontrem activados, genérica ou selectivamente, após pedido escrito do Cliente nesse sentido; excluem-se do disposto na parte inicial da presente cláusula os serviços de audiotexto de televoto bem como os serviços de audiotexto internacionais.
- 11. Portabilidade**
- 11.1** No caso de o Cliente pretender portar o seu número de outro operador para a NOS Comunicações, ao abrigo das regras sobre portabilidade, deverá apresentar um pedido próprio para o efeito.

11.2 Nos casos de portabilidade de numeração que dependa de intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar, a NOS Comunicações assegura a transferência efetiva da numeração no mais curto prazo possível; nos casos em que a portabilidade não dependa de intervenção física na rede, a NOS Comunicações assegura a sua efetivação conforme estabelecido na declaração de denúncia.

11.3 Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de incumprimento do prazo definido para a efetivação da portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia útil completo de atraso.

11.4 Em caso de interrupção do serviço prestado através de numeração para a qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de € 20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de € 5.000 por pedido de portabilidade.

12. Comunicações para os serviços da NOS Comunicações - As notificações e comunicações escritas do Cliente para a NOS Comunicações deverão ser devidamente assinadas pelo Cliente, conforme documento de identificação cuja cópia deverá juntar, e enviadas para o Apartado indicado no Formulário, aplicando-se as formalidades previstas em cada caso.

13. Comunicações ao Cliente - Sem prejuízo de outras formas de comunicação acordadas entre as Partes ou indicadas no Contrato, as notificações efectuadas ao Cliente que sejam relacionadas com o Serviço ou com a sua relação com a NOS Comunicações, serão efectuadas por correio postal, SMS ou por correio electrónico, para os contactos indicados pelo Cliente, ou para a(s) morada(s) indicada pelo Cliente para efeitos de facturação.

Toma-se conhecimento e declara-se que foram devidamente explicadas as presentes Condições, que se aceitam plenamente.

Data: _____

Assinatura do Cliente _____

(conforme documento de identificação)

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	1
2.DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS.....	4
2.1. Cláusulas Contratuais Gerais e Contratos de Adesão.....	4
2.2. Transposição da Diretiva nº 93/13/CEE, de 5 de abril.....	6
2.3. O Princípio da Liberdade Contratual.....	8
2.4. Breve perspectiva brasileira sobre os contratos de adesão.....	10
3.CONTROLE DE INCLUSÃO NOS CONTRATOS DE TELECOMUNICAÇÕES.....	13
3.1. Conexão.....	16
3.2. Dever de Comunicação.....	17
3.3. Dever de Informação.....	21
3.4. Cláusulas Prevalentes.....	28
3.5. Consequência do não cumprimento das normas de inclusão.....	34
4. CONTROLE DE CONTEÚDO NOS CONTRATOS DE TELECOMUNICAÇÕES.....	39
4.1. Cláusulas proibidas e boa-fé.....	39
4.2. Cláusulas proibidas: listas “negras” e “cinzentas”.....	42
4.3. Cláusulas de exclusão ou limitação da responsabilidade.....	44
4.4. Da faculdade exclusiva de interpretar.....	53
4.5. Da distribuição do risco.....	55

4.6. Repartição do ônus da prova.....	59
4.7. Período de Fidelização.....	62
5. CONCLUSÃO.....	69
BIBLIOGRAFIA.....	74
LISTA DE JURISPRUDÊNCIA.....	81
ANEXOS.....	83