

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.
- II. Se a prestação se tornar parcialmente impossível, o devedor exonera-se mediante a prestação do que for possível, devendo, neste caso, ser proporcionalmente reduzida a contraprestação a que a outra parte estiver vinculada.



## A) RELATÓRIO

No dia 06/04/2023, o Requerente \*, residente na Rua da \*, Braga, apresentou reclamação contra a Requerida \*, com sede na Av. \*, Lisboa, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É cliente da Requerida com o n.º \*;
- 2) Em fevereiro de 2023, o preço da mensalidade aumentou e passou de €67,45 e agora passou a ser de €70,08;
- 3) O contrato havia iniciado em julho de 2022 e por 2 anos, pelo que não aceita o aumento agora refletido;
- 4) Considera que no período de fidelização não deveria ocorrer aumento;
- 5) O serviço não funciona porquanto não há rede;
- 6) Esta situação é relativa a 3 telemóveis que não alcançam rede;
- 7) Não consegue telefonar para casa do seu telemóvel nem fazer chamadas de casa para fora;
- 8) Quando precisa de contactar alguém em casa, não consegue porque a rede não existe;
- 9) Esta situação é assim desde o início e está sempre a reclamar sem sucesso;
- 10) A Requerida apenas diz que não pode cancelar o contrato;
- 11) Não pretende continuar com esta situação e está saturado de fazer reclamações por telefone, em loja e por escrito;
- 12) A Requerida não cumpre com o fornecimento do serviço e a situação é insustentável, até porque a assistência prestada foi nenhuma.

**Peticona a resolução do contrato sem penalização por incumprimento na prestação do serviço e alteração unilateral das condições do mesmo.**

A Requerida não apresentou contestação.

\*

A audiência arbitral realizou-se no dia 27/07/2023, nas instalações do CIAB, em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

## B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO



O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2º, d) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €70,08 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

### **C) OBJETO DO LITÍGIO**

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Requerente tem direito a exigir a resolução do contrato celebrado com a Requerida, com fundamento no aumento de preços e no incumprimento da prestação do serviço móvel.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de tv+net+voz e três cartões móveis, em julho de 2022, pelo preço de €67,43, com um período de fidelização de 24 meses;
- 2) O Requerente não consegue realizar nem receber chamadas telefónicas com os cartões móveis quando se encontra dentro de casa;



- 3) O Requerente apresentou várias reclamações junto da Requerida sobre a falha de rede no serviço móvel;
- 4) Em fevereiro de 2023, o preço da mensalidade aumentou e passou de €67,43 para €70,08.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

Não existem factos, com relevância para a decisão da causa, que não tenham sido provados.

### **E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO**

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Requerente foi dito que celebrou um contrato para os serviços de televisão, internet, telefone e três telemóveis, em julho de 2022, porque lhe ofereceram um preço mais vantajoso em relação ao contrato a que se encontrava vinculado até então, com outra operadora, mas o serviço móvel nunca funcionou dentro de casa, vendo-se obrigado a deslocar-se até à rua para ter rede. Mais referiu que os cartões pertencem a si, à sua esposa e ao seu filho e que nenhum funciona. Referiu que este é o principal motivo da sua reclamação, agravado pelo facto de ter recebido uma carta com indicação de que os preços iriam aumentar, contrariamente ao que havia sido acordado aquando da contratação em julho de 2022. Mais referiu que se deslocou à loja do Minho Center em Braga, para reclamar da falta de rede do telemóvel, mas foi encaminhado para a loja da Avenida da Liberdade que, por sua vez, o encaminhou para a loja do Porto por ser, supostamente, mais célere na resolução do assunto. No entanto, na loja do Porto disseram-lhe que teria de deixar o telemóvel para análise, informação que já lhe tinham dado em Braga, pelo que de nada adiantou deslocar-se ao Porto, tendo apresentado reclamação no Livro de



Reclamações nesse dia. Referiu ainda que pretende a resolução do contrato na sua totalidade ou, pelo menos, dos serviços móveis.

Por \*, amigo do Requerente, foi dito que se queixava junto do Requerente de este não lhe atender as chamadas ou de, quando atendia, não se ouvir falar, acabando por desligar e tentar novamente. Acrescentou que é uma situação que acontece há algum tempo, entre 6 meses e um ano, e que o Requerente também se começou a queixar que tentava contactar as pessoas e não conseguia. Mais disse que o Requerente comprou um cartão da operadora \* para testar se o problema estava na rede ou no telemóvel e que se percebeu que era da rede.

Por \*, amigo e vizinho do Requerente, foi dito que o Requerente se queixa que as pessoas ligam e ele não consegue falar, o que também acontece quando lhe tenta ligar e que já chegou a deslocar-se a casa do Requerente porque tentava telefonar e este não atendia. Acrescentou que, por vezes, está em contacto com o Requerente e este avisa-o de que está a entrar em casa e que poderá deixar de o ouvir. Mais referiu que se trata de um problema que acontece há sensivelmente um ano e que o Requerente chegou a comprar um cartão de outra operadora, sendo que, durante esse período, conseguia estabelecer contacto.

Por \*, cunhada do Requerente, foi dito que sempre que o Requerente se encontrava em casa e tentava telefonar-lhe, não conseguia. Referiu que chegou, ela própria, a telefonar para a Requerida porque tem um escritório de mediação de seguros com contrato com esta operadora e que pediu ajuda ao seu gestor de conta, mas sem sucesso. Disse, ainda, que acompanhou o Requerente ao Porto porque lhe disseram que seria mais fácil agilizar a resolução do assunto lá, mas que não conseguiram resolver e que foi ela quem redigiu a reclamação no livro de reclamações. Acrescentou que tentava ligar várias vezes, que com o sobrinho e a irmã acontecia o mesmo e que era mais fácil deslocar-se de carro lá a casa do que tentar telefonar. Afirmou que a situação se mantém assim desde que mudou de operadora, há mais ou menos um ano. Disse, por fim, que o Requerente chegou a ter outro número de telemóvel e que com esse conseguia estabelecer contacto.

Quanto aos documentos, foi relevante a reclamação apresentada no livro de reclamações, no dia 15/03/2023, pelo Reclamante, referindo que no dia 15/07/2022 foi celebrado um contrato e que, desde essa data, “o serviço móvel nunca funcionou, ou seja, não se consegue estabelecer uma conversa sendo que o contrato tem três telemóveis e que já foram efetuadas inúmeras reclamações, mas sem sucesso”. Foi também relevante a reclamação apresentada em loja, no Braga Parque, no dia 27/02/2023, através da qual o Requerente referiu que, depois de várias



queixas com a rede, até àquela data, ainda não foi resolvido o problema e por isso pretendia o cancelamento do contrato do serviço móvel. Pelo Requerente foi ainda junta uma carta de 22/03/2023, através da qual a Requerida respondeu à reclamação apresentada no livro de Reclamações, na Loja da Av. da Boavista, e referiu que os níveis de cobertura na localidade do Requerente são de boa qualidade, não existindo previsão para reforço da cobertura e que a própria estrutura da habitação, a orografia do terreno e o número de utilizadores em simultâneo pode comprometer a qualidade do sinal de rede. Mais referiu que a prestação do serviço móvel não tem qualquer vínculo com a morada de utilização e, caso ocorresse a desativação do serviço, seria emitida penalidade por incumprimento contratual. O Requerente juntou ainda, as faturas de julho de 2022, janeiro, fevereiro e maio de 2023, através das quais se verifica a prestação de serviço de “tvnetvoz+móvel” e de dois cartões móveis adicionais. Ainda que a Requerida individualize os dois cartões móveis adicionais, o preço da mensalidade refletido na fatura e contratado é relativo à totalidade dos serviços.

Em julho de 2022 e janeiro de 2023, o preço da mensalidade cobrado fixava-se em €67,43, em fevereiro de 2023, em €70,08 e em maio de 2023 correspondia a €72,37. Não foi junta a carta que o Requerente terá recebido quanto ao aumento de preços, mas verifica-se que a mensalidade aumentou em fevereiro, em relação a janeiro de 2023, e que em maio o valor é ainda mais alto do que em fevereiro de 2023, desconhecendo se os valores cobrados em março e abril do mesmo ano. Na fatura de janeiro de 2023, verifica-se a informação de que o contrato tem data de fim a 15/07/2024, o que corrobora a alegação do Requerente quanto à fidelização de 24 meses, desde julho de 2022.

## F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial nos termos do art.º 1º, n.º 2, alínea d) da Lei n.º 23/96, de 26/07 (com as subseqüentes alterações). Neste sentido, o serviço deve ser prestado em obediência a elevados padrões de qualidade (art.º 7º, n.º 1).

Ao abrigo do art.º 4º, o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias. Ao abrigo do art.º 11º da referida Lei, **cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.**



Estas disposições são injuntivas, ou seja, sobrepõem-se a qualquer disposição ou convenção que exclua ou limite os referidos direitos do consumidor (art.º 13º).

Por outro lado, ao abrigo da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços prestados, os quais devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhe atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º). O consumidor tem também direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e na vigência do contrato (art.º 9º). O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações, como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, nomeadamente sobre, entre outros elementos: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (art.º 8º n.º 5).

O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (art.º 12º).

Resulta do exposto no art.º 406º CC que *“o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”*. O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC). Ao abrigo do art.º 793º do CC, **se a prestação se tornar parcialmente impossível, o devedor exonera-se mediante a prestação do que for possível, devendo, neste caso, ser proporcionalmente reduzida a contraprestação a que a outra parte estiver vinculada. Porém, o credor que não tiver, justificadamente, interesse no cumprimento parcial da obrigação pode resolver o negócio**. Presume-se que a falta de cumprimento decorre de culpa do devedor (art.º 799º CC), sendo que a simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor (art.º 804º CC). Dispõe o art.º 562º do Código Civil que *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação*. No dever de





indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Relevam, ainda, as disposições da LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS. A nova Lei, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16/08, entrou em vigor, na sua generalidade, no dia 14/11/2022 e aplica-se, apenas, aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor (à exceção das disposições identificadas no art.º 9º sob a epígrafe “norma transitória”). Assim, relevam as disposições da LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (LCE), aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10/02, atualizada à data dos factos.

Nos termos do n.º 1 do art.º 48º da LCE, sem prejuízo da legislação aplicável à defesa do consumidor, a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público é objeto de contrato, do qual devem obrigatoriamente constar, de forma clara, exhaustiva e facilmente acessível, entre outros elementos, f) os detalhes dos preços e os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todos os preços e encargos de manutenção aplicáveis, bem como as formas de pagamento e eventuais encargos ou penalizações inerentes a cada uma delas.

O Requerente peticiona a resolução do contrato com fundamento no aumento do preço contratado e na falta de funcionamento do serviço móvel, quando utilizado em casa.

Ao Requerente incumbia demonstrar a falha na prestação do serviço e o aumento da mensalidade paga, enquanto à Requerida incumbia provar o cumprimento das suas obrigações enquanto prestadora de um serviço público essencial, bem como factos modificativos, extintivos ou impeditivos do direito invocado pelo Requerente (art.º 342º, n.º 2 Código Civil).

É facto notório que, este ano, a Requerida procedeu à atualização dos preços em função da inflação, informando os seus clientes previamente do referido aumento. No entanto, seria necessário que a Requerida demonstrasse que informou o Requerente, aquando da contratação, de que o preço contratado poderia ser alvo de atualização sem que tal atualização conferisse qualquer direito de cancelamento do contrato sem custos. Tal prova não foi realizada. Por outro lado, se o aumento decorreu de uma qualquer outra circunstância (nomeadamente, por via de uma eventual negociação contratual com o Requerente), tal facto não foi alegado nem demonstrado. Assim, ao atualizar o preço sem previsão contratual, a Requerida incorreu em incumprimento, pelo que é responsável pelo prejuízo que causou ao Requerente (art.º 798º CC),



estando obrigada a reparar os danos através da reposição natural, isto é, reconstituindo a situação anterior à lesão (art.º 562º CC). Ora, o Requerente não invocou quaisquer factos que determinem a resolução do contrato, tampouco alegou e demonstrou os danos decorrentes do incumprimento contratual relacionado com a alteração dos preços. Na verdade, conforme decorreu das suas declarações, o maior descontentamento do Requerente prende-se com a falta de funcionamento do serviço móvel, relativamente ao qual apresentou reclamações junto da Requerida, não o tendo feito relativamente ao aumento de preços.

Quanto à falta de funcionamento do serviço móvel, estamos perante incumprimento parcial do contrato, o que justifica a redução proporcional das prestações devidas, uma vez que não se verifica qualquer perda de interesse na totalidade do contrato, tendo o Requerente referido, em audiência, que pretendia a resolução total do contrato ou, pelo menos, dos telemóveis, o que permite concluir que mantém interesse nos restantes serviços.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato de prestação de serviços celebrado entre o Requerente e a Requerida, quanto aos três cartões móveis.**

**Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.**

**Notifique.**

Braga, 4 de setembro de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)