

Processo n.º 1247/2019

Requerente: *****

Requerida: *****

1. Relatório

1.1. O requerente, referindo que foi o cliente n.º ***** da requerida durante vários anos e com aquela contratou a prestação dos serviços de ***** alegou que, a partir de dezembro de 2017, a requerida começou a faturar valores superiores àqueles que as partes haviam convencionado para o serviço de televisão, relativos a intitulados “serviços digitais adicionais”, os quais defende que nunca ativou, até porque não residiu ninguém no imóvel onde eram prestados os serviços até finais de 2018. Mais aduziu que, em março de 2019, alterou a titularidade dos serviços, uma vez que um filho seu passou a residir na habitação. Pede que o Tribunal julgue a ação procedente, condenando a requerida a restituir ao requerente de € 151,22 (cento e cinquenta e um euros e vinte e dois cêntimos).

1.2. A requerida apresentou contestação escrita, na qual começou por alegar que, no dia 08.10.2016, o requerente celebrou com a requerida um contrato referente ao pacote *****, conforme “Documento de confirmação de compra” que juntou sob Documento n.º 1, e, bem assim, em 08.09.2017, o requerente subscreveu um novo pacote de serviços denominado *****, que manteve até 09.03.2019. Mais aduziu que, em contrapartida do valor mensal de € 47,44 (quarenta e sete euros e quarenta e quatro cêntimos), o mencionado pacote incluía os serviços que ora se discriminam, facto do qual o requerente foi informado, detalhada e oportunamente: serviço *****; serviço ***** serviço de *****; € 15,00 (quinze euros) incluídos de serviços adicionais; e serviço móvel (1 móvel) com 3500 minutos + 3500 SMS *****e 500 Mb de dados. Acrescentou, ainda, que, ao longo da relação contratual com a

Tribunal Arbitral de Consumo

requerida, o requerente “jamais impugnou qualquer fatura” ou sequer contactou a requerida para obter algum esclarecimento, pelo que foi com “estranheza” que a aqui demandada tomou conhecimento da propositura da presente ação e da alegação vertida no requerimento inicial, pois “mal se compreende que o Reclamante, após ter pago (durante quase um ano e meio, e via multibanco) faturas em que foram devidamente discriminados e cobrados serviços digitais adicionais, sem impugnar nenhuma delas, venha agora contestar a cobrança de tais serviços, alegando a não subscrição dos mesmos, o que é rotundamente falso”. Alegou, por último, que em causa está a subscrição de “*packs* de canais TV ou Canais *premium*”, cuja ativação (ou desativação) pode ser efetuada pelos clientes através da *box*, pressupondo, por conseguinte, a adoção de um procedimento intencional pelo assinante – 1.º Pressionar a tecla “Menu”; 2.º Pressionar a tecla para a direita até “Apps”; 3.º Selecionar a opção “Gestão de conta” e pressionar o botão central do comando; 4.º Inserir PIN (*Personal Identification Number*); 5.º Escolher e adicionar o canal ou *pack* de canais pretendido; 6.º Pressionar a tecla central do comando para adicionar os canais; 7.º Para terminar, basta pressionar na tecla “Menu” para sair da área de gestão de conta e finalizar a validação das alterações”; 8.º Inserir novamente o PIN –, não sendo crível que o requerente pudesse fazê-lo por mera distração, exaltando que, caso tivesse, de facto, subscrito os serviços adicionais por mero lapso, seria expectável que, ao receber as faturas com valores superiores ao valor da mensalidade acordada, o demandante tivesse encetado contacto com a requerida para se insurgir contra a cobrança de tais valores ou, pelo menos, obter os competentes esclarecimentos, o que manifestamente não teve lugar. Concluiu, pedindo que o Tribunal julgue a ação improcedente, por não provada, absolvendo a requerida do pedido.

2. O objeto do litígio

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao requerente o direito à restituição da quantia de € 151,22 (cento e cinquenta e um euros e vinte e dois cêntimos).

3. As questões a resolver

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e da contestação, há uma questão a resolver: a questão de saber se se verificam os factos constitutivos de que depende o direito à restituição de € 151,22 (cento e cinquenta e um euros e vinte e dois cêntimos) invocado pelo requerente.

4. Fundamentos da sentença

4.1. Os factos

4.1.1. Factos provados

Julgam-se provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- a) A requerida tem por objeto social, entre outros, a implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações eletrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas;
- b) O requerente foi um consumidor dos bens e serviços da requerida, para fins não profissionais;
- c) Em 08.10.2016, o requerente deslocou-se a uma loja da requerida e celebrou com esta um contrato para prestação de serviços de comunicações eletrónicas no imóvel sito na ***** , concelho de Braga, referentes ao pacote “Quatro_1 cartão móvel 500 MB_Gestão”, nomeadamente televisão (137 canais, “Iris Online” e € 15,00 em “serviços adicionais”) – ao qual estava associado 1 (uma) box HD –,

internet (120 Mbps) – ao qual estava associado 1 (um) router Wi-Fi – e telefone (ilimitado), contra o pagamento de uma mensalidade de €46,80 (quarenta e seis euros e oitenta cêntimos), e serviços “extra pacote” de televisão (canais *premium*) e telemóvel (tarifário “Z-Livre”), contra o pagamento do valor mensal de € 50,00 (cinquenta euros), tendo sido ainda convencionado um período de fidelização de 24 (vinte e quatro meses) – facto que se julga provado com base no documento de fls. 12-15 dos autos e nas declarações do requerente em audiência de julgamento arbitral de 29.07.2019;

- d) Ainda nos termos do contrato celebrado entre as partes, a requerida comprometeu-se a oferecer três mensalidades do produto “serviços *premium*” – facto que se julga provado com base no documento de fls. 12-15 dos autos;
- e) Em 08.09.2017, o requerente subscreveu um novo pacote de serviços intitulado “*****_100Megas_1 Móvel 500MB_Roaming”, que manteve até março de 2019, o qual compreende televisão (144 canais e € 15,00 em “serviços adicionais”), *internet* (120 Mbps), telefone (ilimitado) e telemóvel (1 cartão móvel, com o tarifário “*****” – 3500 minutos para redes fixas e móveis nacionais, 3500 SMS e 500 MB de dados), contra o pagamento de uma mensalidade no valor de €46,80 (quarenta e seis euros e oitenta cêntimos), que ascendeu a € 47,44 (quarenta e sete euros e quarenta e quatro cêntimos) a partir de janeiro de 2019 – facto que se julga provado com base nas faturas emitidas pela requerida e relativas ao período entre dezembro de 2017 e março de 2019, juntas pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento arbitral de 29.07.2019, e ainda com base nas declarações do demandante produzidas na mesma sede;
- f) Em 08.12.2017, a requerida emitiu a fatura n.º ***** que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de dezembro de

2017, no valor total de € 52,04 (cinquenta e dois euros e quatro cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, nas quantias de € 1,25 (um euro e vinte e cinco cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” e de €3,49 (três euros e quarenta e nove cêntimos) a título de “consumos TV e Videoclube” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de dezembro de 2017, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;

- g) Em 08.01.2018, a requerida emitiu a fatura n.º ***** que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de janeiro de 2018, no valor total de € 54,80 (cinquenta e quatro euros e oitenta cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, no montante de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de janeiro de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- h) Em 08.02.2018, a requerida emitiu a fatura n.º ***** , que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de fevereiro de 2018, no valor total de € 54,80 (cinquenta e quatro euros e oitenta cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, no montante de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de fevereiro de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho

proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;

- i) Em 08.03.2018, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de março de 2018, no montante total de € 67,80 (sessenta e sete euros e oitenta cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, nas quantias de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” e €12,00 (doze euros) a título de “consumos TV e Videoclube” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de março de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- j) Em 08.04.2018, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de abril de 2018, no valor total de € 54,30 (cinquenta e quatro euros e trinta cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, no montante de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de abril de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- k) Em 08.05.2018, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de maio de 2018, no valor total de € 57,29 (cinquenta e sete euros e vinte e nove cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, nas quantias de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” e de

€2,99 (dois euros e noventa e nove cêntimos) a título de “consumos TV e Videoclube” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de maio de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;

- l) Em 08.06.2019, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de junho de 2018, no valor total de € 54,80 (cinquenta e quatro euros e oitenta cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, no montante de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de junho de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- m) Em 08.07.2019, a requerida emitiu a fatura n.º ***** que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de julho de 2018, no valor total de € 54,30 (cinquenta e quatro euros e trinta cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, no montante de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de julho de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- n) Em 08.08.2019, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de agosto de 2018, no valor total de € 59,38 (cinquenta e nove euros e trinta e

oito cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, nas quantias de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” e de €4,49 (quatro euros e quarenta e nove cêntimos) a título de “consumos TV e Videoclube” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de agosto de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;

- o) Em 08.09.2018, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de setembro de 2018, no valor total de € 59,20 (cinquenta e nove euros e vinte cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, nas quantias de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” e de €4,49 (quatro euros e quarenta e nove cêntimos) a título de “consumos TV e Videoclube” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de setembro de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- p) Em 08.10.2018, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de outubro de 2018, no montante total de € 54,45 (cinquenta e quatro euros e quarenta e cinco cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, no montante de €7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de outubro de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de

despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;

- q) Em 12.11.2018, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de novembro de 2018, no montante total de € 58,55 (cinquenta e oito euros e cinquenta e cinco cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, nas quantias de €7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” e de € 3,49 (três euros e quarenta e nove cêntimos) a título de “consumos TV e Videoclube” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de novembro de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- r) Em 13.12.2018, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de dezembro de 2018, no valor total de € 54,30 (cinquenta e quatro euros e trinta cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, no montante de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de dezembro de 2018, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- s) Em 11.01.2019, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de janeiro de 2019, no valor total de € 57,93 (cinquenta e sete euros e noventa e três cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, nas quantias de € 7,50 (sete euros e

cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” e de €2,99 (dois euros e noventa e nove cêntimos) a título de “consumos TV e Videoclube” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de janeiro de 2019, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;

- t) Em 12.02.2019, a requerida emitiu a fatura n.º ***, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de fevereiro de 2019, no montante total de € 60,93 (sessenta euros e noventa e três cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, nas quantias de € 7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” e de € 3,49 (três euros e quarenta e nove cêntimos) a título de “consumos TV e Videoclube” – facto que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida, relativa ao período de fevereiro de 2019, e respetivo talão de pagamento, juntos pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;
- u) Em 12.03.2019, a requerida emitiu a fatura n.º *****, que o requerente recebeu, relativa ao período de faturação de março de 2019, no montante total de € 55,45 (cinquenta e cinco euros e quarenta e cinco cêntimos), que o demandante pagou via Multibanco, o qual se desdobra, nomeadamente, na quantia de €7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos) a título de “serviços digitais adicionais” – facto que, tendo sido alegado pelo requerente, não foi expressa e especificadamente impugnado pela requerida, pelo que, inexistindo oposição com a defesa, globalmente considerada, expandida na contestação, se considera admitido por acordo, nos termos do artigo 574.º, n.º 2 do CPC, e que se julga provado com base na fatura emitida pela requerida e relativa ao período de março

de 2019, junta pelo requerente em cumprimento de despacho proferido em audiência de julgamento de 29.07.2019, cujo teor se dá aqui por integralmente reproduzido;

- v) Desde dia e mês não concretamente apurados do ano de 2013 até finais de 2018, o requerente viveu com a sua companheira em imóvel sito na ***** – facto que se julga provado com base nas declarações do requerente em audiência de julgamento arbitral de 29.07.2019;
- w) Naquele período, o requerente frequentou o imóvel melhor descrito sob alínea c) aos fins-de-semana e usufruiu do serviço prestado pela requerida – facto que se julga provado com base nas declarações do requerente em audiência de julgamento arbitral de 29.07.2019.

4.1.2. Factos não provados

Tendo em consideração aquele que é o objeto do litígio, para além dos que se encontram em contradição com os julgados provados e dos prejudicados por estes, julga-se não provado que:

- a) O requerente reclamou verbalmente junto da requerida, insurgindo-se contra a cobrança de “serviços digitais adicionais” e “consumos TV e Videoclube” nas faturas melhor descritas sob alíneas f) a u) do ponto 4.1.1. *supra*;
- b) O requerente não contratou os “serviços digitais adicionais” e não efetuou os “consumos TV e Videoclube” refletidos nas faturas descritas sob alíneas f) a u) do ponto 4.1.1. *supra*.

4.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto sob pontos 4.1.1. e 4.1.2. da sentença

Nos termos do artigo 396.º do Código Civil e do artigo 607.º, n.º 5 do CPC, o Tribunal formou a sua prudente convicção, apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pelas parte,

às declarações do requerente em sede de audiência de julgamento arbitral de 29.07.2019, e ainda à consideração de factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa (artigo 5.º, n.º 2, alínea a) do CPC).

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, pela sua particular relevância no contexto da presente lide, importa, ainda, concretizar os fundamentos que presidiriam às decisões em matéria de facto sob alíneas a) e b) do ponto 4.1.2. desta sentença.

Assim, no que concerne à decisão em matéria de facto sob alínea a) do ponto 4.1.2. *retro*, estando em causa uma asserção que foi aduzida pelo aqui demandante, certo é que não se extrai a sua verosimilhança de qualquer elemento integrante do acervo probatório destes autos, nem mesmo das declarações de parte do requerente (as quais, em todo o caso, sempre teriam de merecer da parte do Tribunal a observância de reservas e cautelas no plano da sua valoração, dado tratar-se de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual obviamente interessado no objeto do litígio), assinalando-se, ainda, que, na sua alegação vertida sob artigo 5.º do requerimento inicial, o demandante não curou de – como lhe era exigível – concretizar espaço-temporalmente a hipotética reclamação apresentada junto da requerida.

Ante o exposto e em conformidade, aplicando o critério de repartição do ónus da prova adotado no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, julgou-se não provado o facto sob alínea a) do ponto 4.1.2. *supra*.

Na decorrência do que antecede, no que tange à decisão em matéria de facto sob alínea b) do ponto 4.1.2. *retro*, não ignora o Tribunal que em causa está a prova de um facto negativo – não contratação dos “serviços digitais adicionais” e não realização dos “consumos TV e Videoclube” refletidos nas faturas descritas sob alíneas f) a u) do ponto 4.1.1. *supra* –, a qual encerra uma especial dificuldade para quem com ela está onerado. Todavia, atento o disposto pelos n.ºs 1 e 3 do artigo 342.º e pelo artigo 344.º do Código Civil, inexistindo “presunção legal, dispensa ou liberação do ónus da prova, ou convenção válida nesse sentido” ou preceito legal que determine a inversão

dos critérios gerais de repartição do *onus probandi* e não se podendo concluir, por outro lado, que a requerida tornou impossível, de forma culposa, a produção do material instrutório necessário ao cumprimento de tal encargo, deve entender-se que é sobre o requerente, que invocou o direito à restituição de uma quantia global paga – alegadamente – de forma indevida, que recai o ónus de alegar e demonstrar os factos constitutivos da sua pretensão, ainda que a acrescida dificuldade deva “ter como corolário, por força do princípio constitucional da proporcionalidade, uma menor exigência probatória por parte do aplicador do Direito, dando relevo a provas menos relevantes e convincentes que as que seriam exigíveis se tal dificuldade não existisse, aplicando a máxima latina «*is quae difficilioris sunt probationis leviores probationes admittuntur*»¹.

Sem prejuízo do que ora se deixou declarado, em prossecução do desiderato da descoberta da verdade material e da boa decisão da causa, o Tribunal, no decurso da audiência de julgamento arbitral, proferiu despacho nos seguintes termos: «*Notifique-se, ainda, a requerida, para, em igual prazo [10 dias], esclarecer os autos sobre os concretos serviços adicionais de televisão contratados pelo requerente desde o início da execução do contrato celebrado em 08 de outubro de 2016 e, em particular, os serviços faturados entre dezembro de 2017 e março de 2019, bem como a data e modo da sua ativação, juntando toda a prova documental pertinente.*» Decorrido o prazo concedido para o efeito e, ainda, o prazo adicional requerido e deferido de 10 (dez) dias, a requerida não deu cumprimento ao teor daquele despacho.

Isto posto, mesmo observando um grau de exigência probatória atenuado pela circunstância de o requerente ter a seu cargo uma prova de especial dificuldade (a qual não se confunde, contudo, com a impossibilidade prática de prova ou a *probatio diabolica*), cremos que, apesar disso, o aqui demandante não logrou demonstrar, de modo minimamente razoável, que não

¹ *Vide*, por todos, o Acórdão do Supremo Tribunal Administrativo de 17.12.2008, proferido no Processo n.º 0327/08, Relator: Jorge Lopes de Sousa, disponível em <http://www.dgsi.pt/>. Essencialmente neste sentido, MANUEL A. DOMINGUES DE ANDRADE, *Noções Elementares de Processo Civil*, Coimbra, Coimbra Editora, 1979, p. 203, cujos ensinamentos são seguidos no Assento do Supremo Tribunal de Justiça n.º 4/83, de 11.07.1983, publicado no *Diário da República*, I Série, de 27.08.1983.

subscreveu os denominados “serviços digitais adicionais” nem efetuou os intitulados “consumos TV e Videoclube” e, pelo contrário, somos capazes de identificar e enunciar um conjunto de fundamentos, apoiados na restante factualidade julgada provada e não provada, na prova documental constante dos autos e nas regras da experiência comum e da normalidade do acontecer, que nos fazem pender no sentido da inconsistência da pretensão deduzida pelo requerente.

Senão vejamos.

Diversamente do alegado sob artigo 6.º do seu articulado inicial, foi afirmado pelo próprio requerente em sede de audiência arbitral que, desde dia e mês não concretamente apurados do ano de 2013 até finais de 2018, o local de consumo onde foram prestados os serviços de comunicações eletrónicas foi por si frequentado aos fins-de-semana [cf. alínea w) do ponto 4.1.1 *supra*]. Ora, examinando o teor das faturas emitidas pela requerida nos meses de dezembro de 2017, março, maio, agosto, setembro e novembro de 2018 (e janeiro e fevereiro de 2019), constata-se que as mesmas apresentam referência discriminada dos “consumos TV e Videoclube” realizados pelo requerente, correspondendo tais consumos a alugueres de conhecidas películas (“Blue Jasmine”, “Taxi Driver”, “O Substituto”, “Amor, Amor”, “Lady Bird”, “Beleza Americana”, “Festa Frozen – O Reino de Gelo (VP)” e “Dei-te o Melhor de Mim”) contratados, na sua maioria, precisamente em dia de fim-de-semana (sábado ou domingo), com menção expressa, naqueles documentos de suporte, da precisa hora em que tais alugueres foram celebrados.

Acresce que, em face da decisão em matéria de facto sob alínea a) do ponto 4.1.2. *supra* e considerando o concreto meio de pagamento adotado pelo requerente para cumprimento da sua obrigação principal no quadro da relação jurídica que manteve com a requerida, afigura-se-nos incompatível com as regras da experiência comum e da normalidade do acontecer e, como tal, inverosímil que o aqui demandante apenas se tenha apercebido (e, nessa sequência, rebelado contra) da alegada liquidação de valores não devidos após o decurso de um período de um ano e seis meses em que a mesma – de

acordo com a sua versão dos factos – teve lugar de forma ininterrupta, tanto mais que, como exibido em sede de audiência arbitral e espelhado nos autos, o requerente tem o cuidado de manter um arquivo das faturas emitidas pela requerida em suporte papel e sempre efetuou os pagamentos das quantias objeto daquelas faturas via Multibanco (e não, e.g., através de débito direto), o que nos permite presumir, com razoável probabilidade, que o proponente desta ação não se limitava a proceder a tais pagamentos de forma acrítica, antes desenvolvia – e bem – uma análise do conteúdo das faturas (prévia e/ou posterior ao momento do pagamento), sendo, por isso, expectável que se tivesse insurgido junto da requerida contra a liquidação dos valores relativos a “serviços digitais adicionais” e a “consumos TV e Videoclube”, logo nos primeiros meses em que tal realidade se verificou.

Desta forma, com base nos argumentos acabados de enunciar, de acordo com a regra de distribuição do ónus da prova plasmada no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil e o critério de julgamento consagrado no artigo 414.º do Código de Processo Civil, forçoso é julgar não provado o facto alegado pelo requerente sob alínea b) do ponto 4.1.2. desta sentença.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Da natureza e regime jurídico aplicável ao contrato celebrado entre o requerente e a requerida e sua submissão ao modelo do contrato de adesão

Conforme já se deixou antecipado aquando da enunciação das questões a resolver, depois de devidamente delimitado o objeto do litígio, cumpre ao Tribunal aquilatar da verificação dos factos constitutivos de que depende o direito à restituição da quantia global de € 151,22 (cento e cinquenta e um euros e vinte e dois cêntimos) invocado pelo requerente.

Porém, antes de nos pronunciarmos concretamente sobre a questão a dirimir, importa caracterizar a natureza e regime jurídico aplicáveis ao vínculo negocial celebrado entre requerente e requerida.

Assim, atendendo à matéria de facto já oportunamente julgada provada, *maxime* às asserções constantes das alíneas c) a e) do ponto 4.1.1. desta sentença, resulta que entre requerente e requerida foi celebrado contrato para prestação, pela segunda ao primeiro, de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente televisão, internet, telefone fixo e telemóvel/internet móvel.

Trata-se, portanto, de um contrato de prestação de serviço, previsto no artigo 1154.º do Código Civil, de modalidade inominada, nos termos do qual a demandada obrigou-se a proporcionar ao demandante o resultado da sua atividade empresarial, mais concretamente o fornecimento permanente dos serviços de televisão, internet, telefone fixo e telemóvel/internet móvel, encontrando-se o requerente adstrito à contraprestação, de execução periódica, consistente no pagamento de uma mensalidade previamente convencionada, sem prejuízo de outros valores devidos, designadamente, pela realização de consumos adicionais, não compreendidos no “pacote” contratado, ou pela subscrição de canais codificados (vulgo, canais *premium*).

Ademais, o objeto do contrato integra-se na categoria dos serviços de interesse geral abrangidos pelo Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais (“RJSPE”²) – o “serviço de comunicações eletrónicas” (artigo 1.º, n.º 2, alínea d) do RJPSE) –, entendido como o “serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)”³, sendo que, para efeitos daquele diploma legal, considera-se *utente* “(...) a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo” (artigo 1º, n.º 3 do RJSPE) e, por outro lado, considera-se *prestador dos serviços públicos essenciais* “(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2 [entre os

² Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais, aprovado pela Lei n.º 23/96, de 26.07, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2019, de 29.07 (em vigor desde 28.08.2019).

³ Artigo 3.º, alínea ff) da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10.02., sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31.07.

quais, o serviço de comunicações eletrónicas], independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão” (artigo 1.º, n.º 4 do RJSPE).

No caso em apreciação, o requerente e a requerida são, assim, de qualificar, respetivamente, como utente e prestadora de serviços públicos essenciais, o que importa, em particular, para a demandada, a vinculação ao cumprimento de **obrigações de serviço público**, imanentes à **essencialidade** dos serviços de interesse económico geral em causa na relação contratual jurídico-privada celebrada com o demandante, nomeadamente o dever de assegurar a **continuidade** do fornecimento dos serviços, proporcionando ao consumidor a sua utilização, sem interrupções, de acordo com elevados padrões de qualidade, seja sob o ponto de vista da fiabilidade do serviço, seja sob o ponto de vista do grau de satisfação e de proteção dos interesses do utente, salvo caso fortuito ou de força maior e, claro, a hipótese de incumprimento da obrigação principal de pagamento do preço devido pelos serviços prestados por parte do utente, mas, aqui, desde que a suspensão tenha sido precedida da observância da **obrigação de envio de pré-aviso adequado** (artigos 5.º e 7.º do RJSPE e artigos 39.º, n.º 3, alínea i) e 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro).

E, bem assim, na situação vertente, constata-se, ainda, que o contrato para prestação daquele serviço público essencial foi celebrado entre um *profissional* (a requerida) e um *consumidor* (o requerente), logo constitui contrato de prestação de serviços de consumo, sendo, portanto, fonte de relação jurídica de consumo, entendendo-se como tal o ato pelo qual uma pessoa que exerce, com carácter profissional, uma atividade económica com escopo lucrativo, fornece bens, presta serviços ou transmite quaisquer direitos a um sujeito que os destina e com eles visa satisfazer uma necessidade pessoal ou familiar, pelo que se encontra sujeito às regras da Lei de Defesa do Consumidor (cf. artigo 2.º, n.º 1)⁴.

⁴ Lei n.º 24/96, de 31.07, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019, de 16/08 (em vigor desde 15.09.2019).

Ora, como tal, e com particular relevo para a situação em apreço, impende sobre o comercializador de serviços públicos essenciais o cumprimento do **dever de informação ao consumidor**, o qual encontra, desde logo, consagração na Lei Fundamental (artigo 60.º, n.º 1 da CRP) e é objeto de concretização em vários diplomas da legislação ordinária, nomeadamente a Lei de Defesa do Consumidor, cujo artigo 8.º, n.º 1, determina que, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, impende sobre o fornecedor de bens ou prestador de serviços o dever de informar o consumidor, de forma clara, objetiva e adequada, sobre um vasto conjunto de condições contratuais nele elencadas, nomeadamente “[a]s características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa” [alínea a)] e “[p]reço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos” [alínea c)], mas também o Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais, que impõe ao prestador do serviço o dever de informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (artigo 4.º, n.ºs 1 e 3 do RJSPE), e a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, por via do seu artigo 48.º, n.º 1, o qual postula que a oferta de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público é “objeto de contrato, do qual devem obrigatoriamente constar, de forma clara, exhaustiva e facilmente acessível”, um conjunto de elementos, entre os quais “[o]s serviços fornecidos” [alínea b)] e “[o]s detalhes dos preços” [alínea f)].

De resto, cumpre ainda sublinhar que o negócio jurídico em causa constitui um **contrato de adesão**, cujas cláusulas contratuais foram pré-elaboradas pela requerida e o aderente (o aqui requerente) não teve a possibilidade de as negociar, pelo que está sujeito à disciplina normativa do Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (doravante “RJCCG”), adotado pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17.12., nomeadamente ao sistema de controlo (de inclusão e de conteúdo) aí estabelecido, integrado por

normas materiais que determinam quais as cláusulas (contratuais gerais) que se consideram admissíveis e podem ser incluídas num contrato de adesão, bem como a extensão da sua admissibilidade, sistema este que funciona como um mecanismo de proteção daquele que se limita a aderir ao programa contratual.

4.2.2. Da verificação dos factos constitutivos de que depende o direito à restituição da quantia global de € 151,22 (cento e cinquenta e um euros e vinte e dois cêntimos) invocado pelo requerente

Posto o que antecede, vejamos, então, no caso em apreço qual a causa de pedir em que o requerente alicerça a pretensão formulada nos presentes autos. Da leitura e análise do requerimento inicial, extrai-se, com meridiana clareza, que o facto jurídico concreto de onde emerge o direito que o aqui demandante invoca e pretende fazer valer nesta instância reconduz-se à não subscrição de qualquer dos “serviços digitais adicionais” e à não realização de qualquer dos “consumos TV e Videoclube” que a requerida fez figurar nas faturas por si emitidas entre dezembro de 2017 e março de 2019 [cf. alíneas f) a u) do ponto 4.1.1. *supra*], pelos quais pagou quantias que entende o mesmo indevidas e, como tal, exige o seu reembolso pela aqui demandada.

Como tivemos oportunidade de explanar amplamente em sede de motivação das decisões em matéria de facto sob alíneas a) e b) do ponto 4.1.2. desta sentença [ponto 4.1.3. *supra*, para onde se remete e cujo teor, por economia de texto, se dá aqui por integralmente reproduzido], estribando-se o pedido do requerente num facto negativo, “como não se demonstra materialmente um facto que não ocorreu, a prova de um facto negativo flui da demonstração de um facto positivo contrário ou mediante presunções das quais possa inferir-se o facto negativo”⁵. Como exalta MICHELE TARUFFO⁶, a prova de um facto negativo – em regra – decorre de forma indireta, pela

⁵ Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 27.09.2016, proferido no Processo n.º 9448/12.7TCLRS.L1-7, Relator: Luís Filipe Pires de Sousa, disponível *online* em <http://www.dgsi.pt/>.

⁶ MICHELE TARUFFO, *La Prova nel Processo Civile*, in “Trattato di Diritto Civile e Commerciale”, Milão, Giuffrè Editore, 2012, p. 21.

demonstração de um facto incompatível com a verificação do primeiro, o que pressupõe uma diferença entre o facto como é definido na norma em referência e o facto que é efetivamente objeto de prova.

Na situação em apreço, o facto indiciário esgrimido pelo requerente consistiu na ausência de residentes no local de instalação e consumo dos serviços prestados pela requerida “até finais de 2018”. Em tese, a concluir-se pela veracidade de tal asserção, a mesma revelar-se-ia idónea a demonstrar, ainda que indiretamente, o facto presumido. Afinal, estando em causa a subscrição de canais *premium* e o aluguer de vários filmes, materialmente concretizada através do equipamento *box* associado ao serviço de televisão e do manuseamento do respetivo comando, se, de facto, o imóvel em causa estivesse desabitado durante todo o período em que, de acordo com a versão dos factos apresentada pela requerida, teve lugar a alegada contratação daqueles produtos extra-pacote, poder-se-ia inferir, com suficiente segurança, que, na verdade, não teria havido lugar à “ativação” ou aluguer de tais produtos e, por conseguinte, revelar-se-ia indevida a liquidação (e cobrança) de quaisquer valores faturados sob as rubricas “serviços digitais adicionais” e “consumos TV e Videoclube”.

Todavia, conforme decisão em matéria de facto sob alínea w) do ponto 4.1.1. *supra*, ancorada nas declarações de parte do próprio requerente em sede de audiência arbitral, diversamente do que havia alegado, foi pelo mesmo reconhecido que, afinal, habitou o local de consumo aos fins-de-semana, nomeadamente no período entre dezembro de 2017 e finais de 2018, tendo-se verificado, ainda, de acordo com as datas (e horas precisas) apostas pela requerida nas faturas por si emitidas, que foi exatamente em dias não úteis que teve lugar a maioria dos alugueres de longas-metragens liquidados a título de “consumos TV e Videoclube”.

Tendo sucumbido, assim, o fundamento invocado como causa de pedir, concluiu também o Tribunal, com base no acervo probatório carreado e produzido neste processo e nas máximas da experiência comum e da vida social, que, apesar de genérica e vagamente alegado, o requerente não logrou

demonstrar qualquer pedido de esclarecimentos ou reclamação dirigida à aqui demandada – o que seria razoavelmente expectável –, tendo, antes, efetuado sucessivos pagamentos de quantias, via Multibanco, durante cerca de um ano e seis meses, quantias essas objeto de faturas que foi conservando na sua posse, devidamente organizadas em capa arquivadora e acompanhadas do respetivo talão de pagamento emitido por Caixa Automático.

Soçobrando o fundamento em que se baseou o requerente para propor a presente ação e cujo reconhecimento (ainda que por via de facto indiciário) se revelava imperioso para o êxito da sua pretensão, atento todo o exposto e nessa conformidade, **não pode o Tribunal deixar de negar provimento ao pedido do demandante.**

5. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a requerida do pedido formulado pelo requerente.

Notifique-se.

Braga, 24 de setembro de 2019.

O Juiz-árbitro,

(Carlos Filipe Costa)

Resumo:

1. Ainda que a prova de um facto negativo encerre uma especial dificuldade para quem com ela está onerado, atento o disposto pelos n.ºs 1 e 3 do artigo 342.º e pelo artigo 344.º do Código Civil, Tribunal Arbitral de Consumo

inexistindo “presunção legal, dispensa ou liberação do ónus da prova, ou convenção válida nesse sentido” ou preceito legal que determine a inversão dos critérios gerais de repartição do *onus probandi* e não se podendo concluir, por outro lado, que a requerida tornou impossível, de forma culposa, a produção do material instrutório necessário ao cumprimento de tal encargo, deve entender-se que é sobre o requerente, que invocou o direito à restituição de uma quantia global paga – alegadamente – de forma indevida, que recai o ónus de alegar e demonstrar os factos constitutivos da sua pretensão, embora a acrescida dificuldade deva “ter como corolário, por força do princípio constitucional da proporcionalidade, uma menor exigência probatória por parte do aplicador do Direito, dando relevo a provas menos relevantes e convincentes que as que seriam exigíveis se tal dificuldade não existisse, aplicando a máxima latina «*iis quae difficilioris sunt probationis leviores probationes admittuntur*»”;

2. Por outras palavras, “como não se demonstra materialmente um facto que não ocorreu, a prova de um facto negativo fluirá da demonstração de um facto positivo contrário ou mediante presunções das quais possa inferir-se o facto negativo”;
3. Na situação em apreço, em tese, o facto indiciário esgrimido pelo requerente revelar-se-ia idóneo a demonstrar, ainda que de forma indireta, o facto presumido, pois, estando em causa a subscrição de canais *premium* e o aluguer de várias longas-metragens, materialmente concretizada através do equipamento *box* associado ao serviço de televisão e do manuseamento do respetivo comando, se, de facto, o imóvel em causa estivesse desabitado durante todo o período em que, de acordo com a versão dos factos apresentada pela requerida, teve lugar a alegada contratação daqueles produtos extra-pacote,

poder-se-ia inferir, com suficiente segurança, que, na verdade, não teria havido lugar à “ativação” ou aluguer de tais produtos e, por conseguinte, revelar-se-ia indevida a liquidação (e cobrança) de quaisquer valores faturados sob as rubricas “serviços digitais adicionais” e “consumos TV e Videoclube”;

4. Todavia, conforme demonstrado pelo acervo probatório dos autos, verificou-se que, afinal, o requerente habitou o local de consumo aos fins-de-semana, e, bem assim, foi exatamente em dias não úteis que teve lugar a maioria dos alugueres de filmes liquidados a título de “consumos TV e Videoclube”;
5. Soçobrando o fundamento em que se baseou o requerente para propor a presente ação e cujo reconhecimento (ainda que por via de facto indiciário) se revelava imperioso para o êxito da sua pretensão, atento todo o exposto e nessa conformidade, não pode o Tribunal deixar de negar provimento ao pedido do demandante.