

SENTENÇA SUMÁRIO:

- I. Tendo sido ultrapassada a questão da dupla faturação, como foi, o facto de a morada se encontrar errada não é fundamento para se considerar qualquer incumprimento contratual por parte da Requerida.
- II. Embora em audiência o Requerente tenha alegado que o serviço tinha constantes falhas, motivo que, segundo referiu, também ponderou na decisão de proceder à resolução do contrato – o que foi corroborado pela testemunha, seu filho – nenhuma outra prova foi realizada nesse sentido, tampouco foi tal facto alegado na petição, sendo que as reclamações escritas apresentadas não o referem.
- III. Interrompendo-se o prazo de prescrição, o tempo decorrido até à interrupção fica inutilizado, começando a correr novo prazo a partir do ato interruptivo (art.º 326º CC). Já a suspensão implica que o prazo não comece nem corra durante o período em que vigora.
- IV. Em causa nos autos estão as faturas emitidas 06/10/2020, 26/10/2020, 26/11/2020, 23/12/2020, 26/01/2021, 24/02/2021 e 24/03/2021, a última das quais correspondente à penalização por incumprimento contratual, bem como os juros, taxa de justiça e outras quantias petionados em sede de injunção.
- V. Para efeitos de interrupção da prescrição, importa a data em que o Requerente foi notificado do procedimento injuntivo e não a data da sua apresentação. Facilmente se conclui que, quando o Requerente foi notificado, o prazo de 6 meses só se havia verificado em relação às duas primeiras faturas.
- VI. Considerando a suspensão dos prazos de prescrição por força das medidas adotadas para combate à pandemia por COVID-19, a prescrição das faturas emitidas a 06/10/2020 e 26/10/2020 só se verificaria a 02/07/2021. Atenta a interrupção do prazo por força da injunção, a prescrição ainda não se verificou na presente data.
- VII. Quanto à penalização, seja qual for o entendimento aqui acolhido, a verdade é que ainda não decorreu o prazo mais curto, isto é, de 6 meses (por maioria de razão, também não decorreu o prazo mais longo, de 20 anos).
- VIII. Quanto aos juros, estando sujeito a prazo de prescrição de 5 anos, forçoso é concluir que também quanto a este crédito, a prescrição ainda não se verificou.
- IX. Relativamente aos restantes custos, decorrem diretamente do recurso à via injuntiva e nasceram com o procedimento injuntivo intentado em 30/04/2021, cujo termo não se conhece nos presentes autos e que só naquela sede devem ser discutidos.

A) RELATÓRIO:

REQUERENTE: **, residente na **

REQUERIDA: **, NIPC **, com sede na **.

No dia **10/05/2021**, o Requerente apresentou reclamação junto do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), pela qual peticiona que a Requerida **desista do procedimento de injunção, seguindo o referido processo no CIAB, e a anulação do valor de €923,61 e outros que venham a ser emitidos.**

Alega, para o efeito, que:

- 1) Foi notificado a 06/05/2021 de um procedimento de injunção movido pela Requerida com o n.º **;
- 2) É cliente da Requerida há vários anos com serviço prestado na Travessa **, Braga;
- 3) Em agosto de 2020 foi abordado presencialmente na sua habitação por um comercial porta a porta representante da Requerida;
- 4) A abordagem foi no sentido de alterar o serviço de satélite para o serviço fibra;
- 5) Aceitou a alteração do serviço, após muita insistência do comercial;
- 6) O serviço foi instalado em setembro de 2020;
- 7) Passado cerca de um mês recebeu o contrato através do email, com a data de 3 de outubro, o que é falso;
- 8) A morada da prestação do serviço está errada porque consta Travessa **;
- 9) Passado dois meses percebeu que estaria a receber duas faturas correspondentes a dois contratos diferentes, um de satélite e outro de fibra;
- 10) Quanto ao serviço de satélite, as faturas eram enviadas em formato papel e no serviço fibra por email e a cobrança era realizada em ambos por débito direto;
- 11) Após reclamação em loja, a Requerida reconheceu o erro e emitiu notas de crédito em relação ao serviço de satélite;
- 12) Depois das notas de crédito a situação não ficou resolvida, pois os valores não foram abatidos às faturas subsequentes;

13) Em janeiro de 2021 e após vários contactos telefónicos, formalizou reclamação em loja assim como pedido de resolução do contrato de fibra, sendo o único contrato que poderia estar ativo;

14) Desde essa data não obteve contacto da Requerida;

15) Foi surpreendido com a injunção para pagamento da quantia €923,61.

Invoca a seu favor a prescrição.

Em contestação, invocou a Requerida a exceção de litispendência. Quanto aos factos:

16) Em agosto de 2020 o Requerente procedeu à alteração do contrato de satélite para fibra;

17) Por motivos não concretamente apurados, no segundo contrato ficou a constar como morada da instalação **;

18) Trata-se do mesmo ponto geográfico, tendo o sistema assumido como diferente e gerado dupla faturação entre 26/08/2020 e 01/10/2020;

19) A 25/09/2020 efetuou o desligamento do serviço de satélite, emitiu notas de crédito e realizou a creditação devida;

20) A partir daí, ficou a vigorar apenas o serviço fibra, o qual se encontra ativo desde 03/10/2020;

21) O Requerente não pagou as faturas emitidas em outubro, novembro e dezembro de 2020 e de janeiro, fevereiro e março de 2021 e solicitou o desligamento a 29/01/2021;

22) Os valores não se encontram prescritos, pois antes de decorrer o prazo de 6 meses, o Requerente foi notificado de procedimento injuntivo.

A audiência arbitral realizou-se no dia 09/07/2021 pelas 09h30 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. A reclamação apresentada relaciona-se com a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o que

corresponde a um serviço público essencial, nos termos da alínea d) do n.º 2 do art.º 1 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 está sujeito a arbitragem necessária (15º- LSP).

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 **€923,61** o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00) (art.º 6 do Regulamento do CIAB).

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

Quanto à invocada **exceção de litispendência**, foi a mesma **julgada improcedente** por despacho proferido a 06/07/2021.

C) OBJETO DO LITÍGIO:

Apesar de o Requerente peticionar que a Requerida desista do procedimento de injunção, trata-se de um pedido que não pode ser satisfeito, dependendo única e exclusivamente da vontade da Requerida. Assim, a decisão reconduz-se ao direito do Requerente à anulação do valor peticionado pela Requerida e à apreciação da prescrição do direito ao recebimento dos valores peticionados.

D) PROVA:

Documental:

Da documentação junta aos autos, com relevância para a decisão da causa, foi valorada a seguinte:

- 1) Notificação de procedimento injuntivo, dirigido ao Requerente, com data de 30/04/2021;
- 2) Nota de crédito emitida a 01/10/2020, no valor de €75,17;
- 3) Nota de crédito emitida a 02/10/2020 no valor de €12,12;
- 4) Fatura emitida a 06/10/2020;

- 5) Duas reclamações no livro de reclamações em formato físico, datadas de 29/01/2021;
- 6) “Documento de confirmação de compra”, datado de 03/10/2020, para a morada **;
- 7) “Documento de confirmação de compra”, datado de 10/08/2020, para a morada **;
- 8) Relatório de intervenção, datado de 26/08/2020;
- 9) Requerimento, datado de 10/05/2021, dirigido ao Balcão Nacional de Injunções pelo Requerente, no qual indica que presente que o conflito seja submetido à arbitragem necessária e apreciado pelo Tribunal Arbitral.

Testemunhal:

**, nascido a **, residente na **.

E) MATÉRIA DE FACTO:

Antes de indicar os factos que se consideram provados, importa definir, desde logo, a matéria assente, isto é, factos confirmados por ambas as partes ou não impugnados pela contraparte:

- i) O contrato para o serviço fibra apresentava a morada *, n.º 60;
- ii) O Requerente passou a receber duas faturas correspondentes a dois contratos diferentes, um de satélite e outro de fibra;
- iii) Os dois serviços eram cobrados por débito direto;
- iv) Após reclamação em loja, a Requerida reconheceu o erro e emitiu notas de crédito em relação ao serviço de satélite;
- v) No dia 29/01/2021, o Requerente apresentou reclamação em loja, assim como pedido de resolução do contrato de fibra;
- vi) O Requerente foi notificado a 06/05/2021 de um procedimento de injunção movido pela Requerida com o n.º **;
- vii) O Requerente dirigiu requerimento ao Balcão Nacional de Injunções manifestando a vontade de que o conflito fosse apreciado pelo Tribunal Arbitral do Consumo.



FACTOS PROVADOS:

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

- 1) No dia 10/08/2020 o Requerente foi abordado presencialmente na sua habitação por um comercial porta a porta e contratou a alteração do serviço de satélite para serviço fibra;
- 2) O serviço foi instalado em 26/08/2020;
- 3) O Requerente recebeu o contrato através de email, com a data de 3 de outubro;
- 4) A Requerida efetuou o desligamento do serviço de satélite e realizou a creditação do valor pago em duplicado;
- 5) A partir de 03/10/2020 ficou a vigorar apenas o serviço fibra;
- 6) O Requerente não pagou as faturas emitidas nas seguintes datas:
 - a. 06/10/2020, no valor de €21,42;
 - b. 26/10/2020, no valor de €54,37;
 - c. 26/11/2020, no valor de €54,37
 - d. 23/12/2020, no valor de €56,87,
 - e. 26/01/2021, no valor de €2,5
 - f. 24/02/2021, no valor de €12,28;
 - g. 24/03/2021, no valor de €500,00.

FACTOS NÃO PROVADOS:

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) Depois das notas de crédito a situação não ficou resolvida, pois os valores não foram abatidos as faturas subsequentes;
- b) A morada constante do contrato para o serviço fibra trata-se do mesmo ponto geográfico da morada do Requerente.

F) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO:

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, as declarações em audiência e a prova testemunhal produzida, tudo de acordo com as exigências previstas nos n.º 4 e 5 do art.º 607º do CPC.

Quanto aos factos dados como provados:



O **ponto 1)** resulta provado pelas declarações do Requerente e da testemunha que, embora não tivessem conseguido precisar o dia da celebração do contrato, referiram ter sido em agosto, conjugado com o contrato junto aos autos pela Requerida. O **ponto 2)** resulta do relatório de intervenção junto aos autos, tendo o Requerente admitido como possível ter sido aquela a data em que o serviço foi instalado. Pela testemunha também foi dito que o serviço foi instalado mais ou menos três semanas depois de o comercial se ter deslocado à habitação do Requerente. O **ponto 3)** resultou provado pelas declarações do Requerente, em conjugação com as da testemunha, bem como pelo contrato junto aos autos por aquele. Não foi possível apurar quando o email terá sido recebido. Os **pontos 4) e 5)** ficaram provados pelas notas de crédito juntas aos autos e pela fatura junta pela Requerida em sede de audiência, da qual consta o desconto dos montantes das notas de crédito em relação ao valor faturado. Alegou a Requerida que o serviço fibra só ficou ativo a partir de 3/10/2020, no entanto, dada a instalação verificada em agosto e o facto de as faturas terem sido emitidas a partir dessa data, podemos apenas considerar que, a partir de 03/10/2020 só o serviço fibra se encontrava ativo, embora a sua ativação tivesse ocorrido em agosto. O **ponto 6)** resulta do facto de não ter sido feita prova nesse sentido, nomeadamente, através de comprovativo de pagamento, sendo certo que o Requerente também não alegou que tivesse procedido ao pagamento das faturas cujo valor vem petitionado na injunção.

Quanto aos factos dados como não provados, a alínea a) encontra-se já respondida na fundamentação aos pontos 4) e 5) *supra*. A alínea b) resulta não provada pelo facto de a Requerida não ter feito prova nesse sentido, limitando-se a alegar que o ponto geográfico era o mesmo, apesar de ter um nome diferente.

Em todo o caso, sempre se dirá que, apesar de o Requerente alegar incumprimento por parte da Requerida pela indicação errada da morada, na verdade, esta questão pouca relevância tem, tendo em conta que só se refletiu na dupla faturação, a qual foi devidamente corrigida pela Requerida. Os serviços foram efetivamente instalados na habitação do Requerente e prestados a partir de agosto de 2020. Tendo sido ultrapassada a questão da dupla faturação, como foi, o facto de a morada se encontrar errada não é fundamento para se considerar qualquer incumprimento contratual por parte da Requerida.

Por outro lado, embora em audiência o Requerente tenha alegado que o serviço tinha constantes falhas, motivo que, segundo referiu, também ponderou na decisão de proceder à resolução do contrato – o que foi corroborado pela testemunha, seu filho – nenhuma outra

prova foi realizada nesse sentido, tampouco foi tal facto alegado na petição, sendo que as reclamações escritas apresentadas não o referem.

G) DIREITO:

Questão prévia:

Desde que o Requerente foi notificado do procedimento de injunção e até à data em que a presente sentença é proferida, não houve qualquer notícia sobre o estado daquele procedimento, nomeadamente, se o mesmo foi distribuído ou se lhe foi aposta fórmula executória. Em sede de audiência e em resposta ao despacho proferido a 06/07/2021, a Exma. Mandatária da Requerida indicou não dispor da referida informação.

Cabe a quem alega um direito o ónus de provar os seus factos constitutivos. Por sua vez, quando sejam alegados factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado, compete àquele contra quem a invocação é feita o ónus de os provar (art.º 342º Código Civil).

Nos termos do n.º 1 do art.º 10º da Lei dos Serviços Públicos, o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação. Nos termos do n.º 4 do mesmo artigo, o prazo para a propositura da ação ou da injunção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.

O prazo de prescrição pode ser suspenso, por força da lei (art.º 318º a 322º CC) ou interrompido, mediante a realização ou verificação de determinados factos expressamente previsto nos art.º 323º, 324º, 325º CC.

Contrariamente ao prazo de caducidade, a interrupção da prescrição só se produz no momento em que o ato interruptivo chega ao conhecimento do devedor. Interrompendo-se o prazo de prescrição, o tempo decorrido até à interrupção fica inutilizado, começando a correr novo prazo a partir do ato interruptivo (art.º 326º CC). No entanto, quando a interrupção decorra de citação, notificação ou ato equiparado ou de compromisso arbitral, o novo prazo de prescrição não começa a correr enquanto não passar em julgado a decisão que puser termo ao processo (art.º 327º, n.º1). Já a suspensão implica que o prazo não comece nem corra durante o período em que vigora.

Por regra estabelecida no n.º 2 do art.º 326º do CC, a nova prescrição está sujeita ao prazo da prescrição primitiva, a menos que se trate de prescrição presuntiva, situação em que, sendo



mais curto, fica sujeito ao prazo ordinário de 20 anos (art.º 311º do CC). A prescrição dos serviços públicos essenciais é uma prescrição extintiva do direito de exigir judicialmente o pagamento (ver Ac. Supremo Tribunal de Justiça n.º 1/2010, no proc. n.º 216/09.4YFLSB). Consequentemente, vigora quanto a estes direitos, a regra do n.º 2 do art.º 326º do CC, isto é, interrompendo-se o prazo de prescrição, começa a contar novo prazo igual ao primitivo, ou seja, de 6 meses.

Quanto aos juros de mora, encontram-se sujeitos ao prazo de 5 anos, nos termos da alínea d) do art.º 310º do CC. No entanto, trata-se, igualmente, de prescrição extintiva, pelo que, verificando-se qualquer causa de interrupção do prazo, inicia-se igual prazo de 5 anos após o ato interruptivo. Não obstante o carácter acessório da obrigação de juros em relação à obrigação principal, depois de constituída a primeira, esta ganha autonomia em relação à segunda, nos termos do art.º 561º do CC.



No que concerne ao alegado período de fidelização invocado pela Requerida, a jurisprudência e a doutrina têm-se dividido, essencialmente, entre duas posições quanto ao prazo de prescrição aplicável. Primeiramente, importa esclarecer que, subjacente às chamadas cláusulas de permanência mínima ou de fidelização, encontra-se a figura jurídica da cláusula penal. Nos termos do art.º 810º do CC, uma cláusula penal corresponde à fixação de um montante de indemnização, por acordo entre as partes. Trata-se de *uma estipulação negocial segundo a qual o devedor, se não cumprir a obrigação ou não cumprir exatamente nos termos devidos, máxime, no tempo fixado, será obrigado, a título de indemnização sancionatória, ao pagamento de uma quantia pecuniária*.¹ Esta cláusula está sujeita às formalidades exigidas para a obrigação principal e é nula se for nula esta obrigação (n.º 2).

Defende uma das correntes jurisprudenciais que a cláusula penal não sobrevive à prescrição da obrigação principal, pelo que se a obrigação principal prescreve no prazo de 6 meses, é esse o prazo aplicável à cláusula penal. Uma segunda corrente defende que a cláusula penal não é acessória da obrigação de pagamento do preço, mas antes da obrigação de manutenção do vínculo contratual, pelo que se aplica o prazo ordinário de 20 anos.

Em 2021, por força da Lei n.º 4-B/2021, de 01/02, os prazos de prescrição e caducidade foram suspensos a partir de 02/02 e até 05/04 com a entrada em vigor da Lei n.º 13-B/2021, de 05/04. A suspensão prevalece sobre quaisquer regimes que estabeleçam prazos máximos imperativos e implica que os mesmos sejam alargados pelo período de tempo correspondente à vigência da suspensão (art.º 6º B, n.º 4 da Lei n.º 4-B/2021, de 01/02).

H) Conclusão:

No presente processo, invocou o Requerente a prescrição dos valores peticionados pela Requerida. Cumpre, então, apreciar a invocada prescrição.

Em causa nos autos estão as faturas emitidas 06/10/2020, 26/10/2020, 26/11/2020, 23/12/2020, 26/01/2021, 24/02/2021 e 24/03/2021, a última das quais correspondente à penalização por incumprimento contratual, bem como os juros, taxa de justiça e outras quantias peticionados em sede de injunção.

Uma vez que só foi junta a primeira fatura (pela Requerida), não é possível apurar o período de faturação de todas elas. Porém, considerando que a fatura junta, emitida a

¹ Cfr. Ac. Tribunal da Relação de Coimbra, de 15-12-2016, no proc. n.º 1/15.4T8PCV.C1

06/10/2020, tem como período de faturação o mês de outubro, ter-se-á este critério por referência e será considerado o período de faturação entre o 1º e o último dia do mês em que cada uma das faturas foi emitida. Assim, atento o prazo de prescrição de 6 meses, as faturas prescreveriam em 30/04/2021 (as duas primeiras), 31/05/2021, 30/06/2021, 31/07/2021, 31/08/2021 e 30/09/2021, respetivamente.

Para efeitos de interrupção da prescrição, importa a data em que o Requerente foi notificado do procedimento injuntivo e não a data da sua apresentação. Nenhum outro facto foi invocado pela Requerida que possa levar à conclusão de uma eventual interrupção do prazo antes da notificação do procedimento injuntivo, pelo que a interrupção verificou-se a **06/05/2021**. Facilmente se conclui que, quando o Requerente foi notificado, o prazo de 6 meses só se havia verificado em relação às duas primeiras faturas.

Considerando a suspensão dos prazos de prescrição por força das medidas adotadas para combate à pandemia por COVID-19, que vigorou entre 02/02/2021 e 05/04/2021, ao prazo de 6 meses acrescem mais 63 dias. Assim, a prescrição das faturas emitidas a 06/10/2020 e 26/10/2020 só se verificaria a **02/07/2021**. Atenta a interrupção do prazo por força da injunção, a prescrição ainda não se verificou na presente data.

Quanto à penalização, seja qual for o entendimento aqui acolhido, a verdade é que ainda não decorreu o prazo mais curto, isto é, de 6 meses (por maioria de razão, também não decorreu o prazo mais longo, de 20 anos).

Quanto aos juros, estando sujeito a prazo de prescrição de 5 anos, forçoso é concluir que também quanto a este crédito, a prescrição ainda não se verificou. Relativamente aos restantes custos, decorrem diretamente do recurso à via injuntiva e nasceram com o procedimento injuntivo intentado em 30/04/2021, cujo termo não se conhece nos presentes autos e que só naquela sede devem ser discutidos.

DECISÃO:

Julgo a reclamação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

Notifique.

Braga, 20 de julho de 2021 A Juiz-Árbitro

(Lúcia Miranda)