



Processo: 162/2021 Demandante: ** Demandada: **, SA

Resumo: 1. Fica submetido à Lei 23/96 de 26 de Julho (LSPE), o contrato de prestação dos serviços de comunicações eletrónicas (alin. d) do nº 2 do artº 1º);

2. De acordo com o princípio geral consagrado, o prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço e a importância dos interesses do utente, sendo certo que lhe cabe a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços (artºs 3º e 11º, nº 1).

A Relatório

Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1. O Demandante ** formalizou no dia 22 de Janeiro de 2021, junto do CIAB/Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra a **, SA (aqui, também designada de **), nos termos da qual vem peticionar o reembolso de valores que liquidou em duplicado, e indemnização pelo facto de ter estado sem serviço durante uns dias, impedindo-o de fazer/receber chamadas.

Alega, o seguinte:

- a. É cliente do serviço móvel (**) há muitos anos;
- b. Em determinada altura, e por tempo limitado, teve o seu número associado ao pacote de um outro contrato;
- c. Aquando da mudança a operadora alertou para alguns valores a liquidar (condição para a mudança) - o que liquidou;
- d. Ainda, ficou uns dias sem serviço o que lhe causou constrangimentos.

Na sequência da resposta da Demandada, juntou cópia de facturas ao processo, e sustentou a existência de duas contas (** e **)

O assunto relaciona-se com a conta **, associada ao número móvel ** - pagou em julho o montante de €51, o que contesta;

Juntou, ainda, documentos de autorização para pagamento através de débito directo.

2. A Demandada **, SA respondeu e contestou - no essencial, e como segue:

O barramento do serviço móvel foi motivado pelo não pagamento atempado das facturas emitidas pela Demandada;

Foi o Requerente que solicitou a alteração de titularidade do contrato e aquisição de um segundo número de voz móvel;

Em causa, dois números de voz móvel:

- ** pertence ao Requerente e esteve activo entre 10.12.2013 e 09.01.2020, na conta de serviço ** - não tendo sido reportada qualquer anomalia relacionada com a facturação neste período de tempo;

No dia 9.01.2020, o Requerente solicitou a alteração da titularidade do nº para outra conta de serviço - ** (titular **); em 10 de Agosto de 2020, o número foi retirado deste pacote e alterado para o tarifário ** - a partir de Agosto é um tarifário pré-pago; e, em 20.08.2020 foi efectuada nova alteração de titularidade para a conta



1.67397340 (pós-pago), titulada pelo requerente – aqui foi solicitada a activação de pagamento por débito directo em conta por duas vezes (9.11.2020 (cancelado em 8.01.2021) e 31 de Março de 2021; Mais refere as facturas e pagamentos efectuados, fora do respectivo prazo, o que deu causa ao barramento. ➤ **

Cliente solicitou a activação em loja por forma a vigorar durante o hiato temporal em que não era efectuada a alteração de titularidade do **; foi efectuado o pagamento total de €20.13 em mensalidades e anulado o valor de €48,08, a título de oferta comercial através de nota de crédito

Quanto ao débito directo, os pedidos de ativação/cancelamento do pagamento foram sempre efetuados em loja e foi a mora que determinou a suspensão do serviço;

Em todos os casos, o levantamento do barramento ocorreu até um máximo de 24h após o seu início;

Não há motivo para indemnização uma vez que os barramentos foram causados por falta de pagamento, e os valores pagos reportam-se a serviços prestados e disponibilizados; Adicionalmente, esclareceu (relativamente aos dois números) as contas associadas, facturas emitidas e pagas.

B Saneador

Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de Setembro transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respectivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços, e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de prestação de serviços, como o caso em apreço, celebrado entre prestador de serviços e consumidor.

O CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo/Tribunal Arbitral de Consumo, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios, e promove a resolução de conflitos de consumo relativos a contratos celebrados dentro do respectivo âmbito geográfico (tudo como decorre do seu Regulamento artºs 1º a 6º).

Nos termos do nº 1 do artº 15º da Lei 23/96 de 26 de Julho, os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes, pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

Termos em que o processo está submetido à arbitragem necessária (cf. nº 1 do artº 10º do Regulamento).

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal (nºs 1 e 2 do artº 296º do CPC).

Por outro lado, para a determinação do valor da causa, deve atender-se ao momento em que a acção é proposta (nº 1 do artº 299º do CPC).

Assim sendo, o valor do processo, é de €250 (duzentos e cinquenta euros) que corresponde ao montante peticionado pelo Demandante e ao seu alegado prejuízo.

Este tribunal é territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, iniciado por consumidor, decorrente da celebração de um contrato de prestação de serviços celebrado com profissional (pessoa colectiva) na área de competência material deste tribunal.

As partes têm personalidade jurídica, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas exceções

Cumpra apreciar e decidir.

C Delimitação do objeto do Litígio

Em face do pedido do Demandante, e da resposta da Demandada, há que verificar se foram liquidadas faturas em duplicado, e se houve incumprimento das obrigações contratuais assumidas pela Demandada, em face do contrato de prestação do serviço de comunicações eletrónicas celebrado.

D Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante utilizou dois números de telefone móvel: ** e **;
- II. O telefone ** (pagas, apenas, duas faturas) esteve ativo enquanto não foi efetuada a alteração de titularidade do número **;
- III. O telefone **, teve tarifário pré-pago entre 10.08.21 e 20.08.2021;
- IV. No dia 20 de Agosto de 2020, o telefone ** ficou associado à conta ** e tarifário pós -pago;
- V. Relativamente às contas ** (***) e ** (**):

**				
data emissão	factura	valor	data pagamento	Local pagamento
04.09.20	**	4,65	9.11.20	LOJA
06.10.20	**	17,98	9.11.20	LOJA
06.11.20	**	23,69	08.01.21	LOJA
02.12.20	**	35,36	28.12.20	**
04.01.21	**	28,08	08.01.21	LOJA
01.02.21	**	21,5	26.02.21	**
01.03.21	**	20,7	07.05.21	LOJA
01.04.21	**	33,75	28.04.21	**
03.05.21	**	21,64	28.05.21	**

01.06.21	**	20,23	28.06.21	**
01.07.21	**	23,32	28.07.21	**
02.08.21	**	20		
	Total pagamento	270,9		

1.69200 41				
data emissão	factura	valor	data pagamento	Local pagamento
4.09.20	**	8,13	16.09.2020	LOJA
6.10.20	**	12	19.10.2020	**
6.11.20	**	12		
2.12.20	**	12		
4.01.21	**	14,5		
01.02.21	**	9,58		
04.02.21	NC e21/26919	-48,08		
	Total faturado	68,21		
	Total anulado	48,08		
	Total pago	20,13		

- V. O Demandante efetuou o pagamento da fatura ** de 4.09.20 em 9.11.20, e da ** de 6.11.20 em 8.01.21.

II - Factos não provados

Não se provou que o Demandante tenha efetuado pagamento de faturas em duplicado.

E Da fundamentação de facto

A matéria dada como provada resulta dos documentos apresentados tanto pelo Demandante como pela Demandada.

A Demandada não só juntou ao processo a cópia das faturas, aqui em causa, como, também, a relação dos movimentos de pagamento efetuados pelo Demandante e, ainda, procedeu a todos os esclarecimentos necessários.

Constatou-se que não houve duplicação de pagamentos, e o Demandante liquidou faturas fora do respetivo prazo de pagamento.

O tribunal ouviu a parte Demandante e a Demandada e atendeu declarações de todos em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Ora, às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos



complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e resultem da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

Entre Demandante e Demandada foi celebrado um contrato de prestação de serviço de comunicações eletrónicas, que constitui um serviço público essencial (alin. d) do nº 2 da Lei 23/96 de 26 de Julho).

De acordo com o princípio geral (artº 3º) consagrado no diploma, o prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo em conta a importância dos interesses dos consumidores.

Ora, veio o Demandante alegar o pagamento a mais de faturas emitidas pela Demandada e a indevida interrupção da prestação do serviço o que lhe conferiria o direito a ser indemnizado.

No entanto, não se provou qualquer duplicação de pagamento nem, tão pouco, a interrupção infundada do serviço.

Nos termos do referido contrato a Demandada obriga-se à emissão mensal das faturas correspondentes ao serviço prestado (nºs 1 e 2 do artº 9º).

Ainda, 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 a que se obrigou (nº 1 do artº 11).

Em caso de mora no pagamento, a prestadora do serviço deve informar o cliente dos meios ao dispor tendo em vista o respetivo pagamento, e a forma de evitar a suspensão do respetivo serviço (nºs 1 a 3 do artº 5º).

Quanto à indevida suspensão do serviço, e como veio a Demandada demonstrar, o Demandante efetuou o pagamento de faturas fora do prazo de pagamento.

Termos em que se justificou a suspensão do serviço, nos termos estabelecidos no respetivo contrato.

Dispõe o artº 798º do CC que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável *pelo prejuízo que causa ao credor*”.

Não se tendo provado o incumprimento do contrato, por parte da Demandada, não emerge qualquer direito na esfera jurídica do Demandante.

O ónus da prova pertencia à Demandada.

Mas, dispõe o artº 346º do CC que, à prova que for produzida pela parte sobre quem recai o ónus probatório (aqui Demandada e de acordo com o nº 1 do artº 11 da LSPE), pode a parte

contrária opor contraprova a respeito dos mesmos factos, destinada a torná-los duvidosos; se o conseguir, é a questão decidida contra a parte onerada com a prova.

O Demandante vinha peticionar uma indemnização no montante de €250 (duzentos e cinquenta euros).

Cabia, então, ao Demandante a prova de factos constitutivos do seu direito o que não aconteceu.

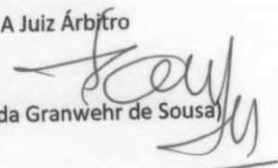
Na verdade, não só não provou a duplicação do pagamento, nem o respetivo montante, como, também, não demonstrou, nem provou o alegado prejuízo decorrente da interrupção dos serviços.

G Decisão

Termos em que de julga a presente ação como não provada e improcedente, absolvendo se a Demandada **, SA do pedido contra ela formulado pelo Demandante **.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 23 de Novembro de 2021

A Juiz Árbitro

(Margarida Granwehr de Sousa)