

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. Estando em causa a prestação de serviços públicos essenciais, exige-se a verificação de elevados padrões de qualidade (art.º 7º), sendo que 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 previstos na Lei dos Serviços Públicos.
- II. Enquanto consumidor, o Requerente tem direito à qualidade dos bens e serviços, os quais devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem e de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.
- III. O Requerente tem igualmente direito à proteção dos seus interesses económicos, o que impõe a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e boa-fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos.



A) RELATÓRIO

No dia 07/02/2023, o Requerente **A**, residente AA, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, com sede BB, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É cliente da Requerida – n.º X;
- 2) Viajou no dia 07/01/2023 para o Brasil;
- 3) Nesse mesmo dia, solicitou junto da Requerida por telefone, apoio para ter condições de usufruir de chamadas e internet móvel em roaming no Brasil, pedindo a possibilidade de ter um plafond limitado de chamadas até €50,00;
- 4) Acontece que, desde a chegada ao Brasil até ao dia 31 de janeiro, não conseguiu fazer nem receber chamadas, nem ter acesso a dados;
- 5) No dia de chegada a Portugal, ao utilizar o telemóvel, também não conseguia ter dados;
- 6) Na presente data foi confrontado com uma fatura no valor de €180,00, sendo que €166,447 se reportam a roaming dados;
- 7) Não concorda com o pagamento.

Peticona a retificação da fatura de forma a ser anulado o valor faturado em roaming, por não corresponder a serviço prestado.

*

Em contestação, a Requerida contra-alegou nos seguintes termos:

- 1) O Senhor A reclama o valor da fatura Pxxx, onde estão a ser cobrados os consumos de roaming de dados móveis e de SMS, utilizados fora do Espaço Economico Europeu (Brasil);
- 2) Os valores do roaming estão disponíveis para consulta em <https://www.>, conforme *printsreen* retirado do site da B;
- 3) O Senhor A contactou a Linha de Apoio ao Cliente, no passado dia 07.01.2023 onde solicitou a ativação de um extra plafond de 50€, pois iria viajar para o Brasil;
- 4) Porém, o assistente informou o cliente que apenas seria possível ativar um plano de extra plafond de 30€, tendo o mesmo ficado ativo no dia 07-01-2023;
- 5) No que se refere ao acesso aos serviços de comunicações móveis em roaming, o cliente ao manter os dados móveis ativos e ao enviar SMS, ficou sujeito à cobrança dos mesmos, mediante a taxa legal em vigor;



6) Analisou os consumos reclamados detalhadamente e apurou que não foram detetadas falhas de rede que permitissem possíveis erros de contagens, sendo que todos os consumos foram de facto devidamente faturados;

7) Caso a cliente queira ter acesso à faturação detalhada dos últimos 6 (seis) meses, basta que consulte na área de clientes da B, em www.B.pt;

8) Em face do supra exposto, não existiu qualquer irregularidade na prestação de serviço de comunicações móveis, nomeadamente sobre a utilização de dados móveis;

9) O valor reclamado de 166.44€, é devido, devendo o mesmo ser liquidado.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 11/04/2023, 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 €169,41 o valor da ação, por corresponder ao valor de roaming de dados e SMS, cuja anulação o Requerente peticiona.

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 está obrigado a proceder ao valor cobrado a título de roaming, pela Requerida.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) O Requerente é cliente da Requerida para o serviço de telefone móvel;
- 2) No dia 07/01/2023, o Requerente viajou para o Brasil;
- 3) Nesse mesmo dia, o Requerente solicitou junto da Requerida, por telefone, informação sobre a possibilidade de usufruir de chamadas e internet móvel, em roaming, no Brasil;
- 4) Na chamada telefónica, o Requerente solicitou a contratação de um plafond extra de €50,00;
- 5) Durante a estadia no Brasil, o Requerente não conseguiu fazer nem receber chamadas, nem ter acesso a dados móveis;
- 6) No dia 01/02/2023, a Requerida emitiu fatura no valor de €180,00, sendo que €166,447 se reporta a roaming de dados e €2,96 a roaming de SMS;
- 7) Os valores do roaming estão disponíveis para consulta no sítio da internet da Requerida.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) O assistente da Requerida informou o Requerente de que apenas seria possível ativar um plano extra plafond de €30,00, tendo o mesmo ficado ativo no dia 07-01-2023;
- b) Não foram detetadas falhas de rede que permitissem possíveis erros de contagens.

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, sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor



de qualquer prova produzida (art.º 30, 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 e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

O **ponto 1)** é facto demonstrado pela fatura junta aos autos e pela conjugação da prova produzida.

O **ponto 2)** ficou provado pelas declarações do Requerente em conjunto com a gravação de chamada do dia 07/01/2023 e pela própria fatura em que foi cobrado serviços de roaming.

Quanto aos **pontos 3) e 4)** da matéria provada e **alínea a)** da matéria não provada, foi relevante a gravação de chamada junta aos autos pela Requerida. Durante a chamada, o Requerente referiu que iria viajar para o Brasil dentro de horas e que queria confirmar se tinha o voice-mail ativo, a fim de evitar que, se alguém lhe ligasse, tivesse custos por não atender a chamada. O assistente esclareceu que se fosse o Requerente a realizar chamadas, seria cobrado um custo, mas se recebesse, não seria cobrado qualquer valor. Reiterando a preocupação, referindo que já lhe tinha acontecido noutras viagens receber chamadas que, não tendo atendido, geraram custos extra, o assistente esclareceu que “essa situação já não existe” e que contactando os números portugueses não iria pagar qualquer custo, o que não responde à questão colocada pelo Requerente (que se referiu às chamadas recebidas e não efetuadas) e que, por outro lado, contradiz a informação prestada momentos antes. Pelo Requerente foi ainda questionada a possibilidade de realizar chamadas no Brasil ou usar roaming e se seria um custo extra na fatura. Pelo assistente foi dito que sim. Questionado se haveria algum limite ou se poderia usar à vontade, o assistente, depois de verificar, referiu que tinha um limite de €10,00 extra plafond e que, se necessitasse de mais, poderia contactar e fazer a ativação de imediato. Nessa sequência, o Requerente solicitou que fosse ativado naquele momento um plafond superior. O Requerente questionou se poderia ser €50,00 porque iria estar ausente 25 dias, o assistente confirmou, referindo, no entanto, que, em linha, para ficar disponível de imediato, só seria possível ativar um plafond de €30,00, dizendo que se o Requerente quisesse, poderia fazer um pedido para ativar €50,00, ao que o Requerente respondeu que “pode ser com tempo, não é necessário de imediato, desde que fique ativo nos próximos dias”. Em resposta, o assistente referiu: “neste caso, então, irei fazer essa mesma ativação”. Ou seja, segundo as informações prestadas pelo assistente, apesar de ser necessário um pedido de ativação quanto ao plafond de €50,00, esse pedido foi formulado naquele momento e ficaria disponível para que o



Requerente o utilizasse. O Requerente questionou, ainda, como funcionam os dados em roaming internacional, se é enquadrado no plafond de €50,00 ou noutra plafond. Respondeu o assistente que “é enquadrado no plafond, mas os dados móveis fora do espaço económico europeu têm um custo de €11,00 por mega”. O Requerente responde “€11,00 ao mega?”, o que o assistente confirmou, questionando depois o Requerente se poderia ir usando ou se teria algum limite, o que o assistente esclareceu que poderia ir usando, sendo debitado no final de mês nesse sentido.

Quanto ao **ponto 5)** da matéria provada e **alínea b)** da matéria não provada, o tribunal formou a sua convicção pela conjugação das declarações do Requerente com a reclamação apresentada no livro de reclamações a 15/01/2023 e respetiva resposta da Requerida, pelo doc. 2 junto pela Requerida e pela fatura. Assim, no dia 15/01/2023 o Requerente apresentou reclamação através do livro de reclamações online, reportando que não conseguia realizar nem receber chamadas nem utilizar os dados móveis. Em resposta, a Requerida referiu que tentou entrar em contacto, mas sem sucesso e que, tratando-se de um país sem acordo de roaming automático, poderia ser necessário ativar o roaming contratual. Ora, através da chamada telefónica realizada no dia 07/01/2023, o Requerente procurou, precisamente, obter esclarecimentos e antecipar possíveis problemas com o serviço de roaming, bem como ativar um plafond extra. Por outro lado, a impossibilidade de contacto que a Requerida reportou na resposta escrita evidencia que, de facto, o Requerente não conseguia receber chamadas, nem mesmo da Requerida.

A Requerida juntou igualmente registo dos preços cobrados, sendo que nos países da África e América, o custo cobrado se fixa em €2,5 por minuto para chamadas efetuadas, €0,90/min para chamadas recebidas – o que contraria a informação prestada pelo assistente - €0,74 por SMS enviados e €11,00 por mega de dados.

Da fatura conclui-se que a Requerida cobra o valor de €2.96 por “roaming VOZ – Roaming SMS” e €166,447 por roaming de dados, nomeadamente por 15 MB.

Pelo Requerente foi dito que, quando chegou ao Brasil, enviou SMS pelo WhatsApp que não chegou ao destino e que era dirigido ao familiar que iria buscá-lo ao aeroporto. Mais referiu que ativava os dados móveis e o serviço não desenvolvia, tendo tentado durante 3 dias, até desistir. Referiu ainda que no dia 15 fez reclamação no livro de reclamações porque estranhou durante uma semana ninguém o contactar, tendo-se apercebido de que não conseguia receber nem efetuar chamadas. Acrescentou que pediu a um familiar que estava ao seu lado para lhe



ligar, não sendo possível estabelecer ligação. Referiu também que tentou o inverso, isto é, contactar o familiar e que também não era possível. Referiu que não usufruiu de nenhum serviço e que os registos de dados móveis podem resultar das tentativas realizadas, mas o serviço não desenvolvia, sendo impossível realizar pesquisas ou utilizar aplicações.

O doc. 2 junto pela Requerida corresponde ao registo dos consumos efetuados de 07/01 a 31/01, sendo possível verificar que, entre o dia 10/01 e o dia 23/01 não existe qualquer registo, o que vai ao encontro do relatado pelo Requerente que referiu ter tentado utilizar o serviço durante 3 dias, desistindo após essa data por não conseguir realizar chamadas nem utilizar os dados móveis. Quanto ao serviço de internet, verifica-se a indicação de utilização de dados no dia 7, no dia 08/01 (2 vezes) e no dia 09/01 (1 vez), com indicação “extra plafond” nos dois últimos dias. Do documento não se retira ou não se conclui a quantidade utilizada. Desconhece-se também se a indicação de “extra plafond” se reporta ao plafond inicialmente contratado pelo Requerente ou ao plafond solicitado na chamada, por €50,00. No entanto, nem a fatura nem o documento permitem confirmar que, de facto, a Requerida tenha ativado um plafond extra daquele valor ou de €30,00 como alegou.

Quanto ao **ponto 6)**, é facto provado pela análise à fatura junta aos autos e o **ponto 7)** resulta da consulta do sítio da internet da Requerida.

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 dos Serviços Públicos, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07.

Estando em causa a prestação de serviços públicos essenciais, exige-se a verificação de elevados padrões de qualidade (art.º 7º), sendo que 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 – art.º 11º.

Por outro lado, enquanto consumidor, o Requerente tem direito à qualidade dos bens e serviços, os quais devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem e de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º Lei de Defesa do Consumidor). O Requerente tem igualmente direito à proteção dos seus interesses económicos, o que impõe a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e boa-fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (art.º 9º).



Os direitos previstos na Lei de Defesa do Consumidor e na Lei dos Serviços Públicos têm carácter injuntivo, ou seja, prevalecem sobre qualquer convenção ou disposição que os exclua ou restrinja, as quais se consideram nulas (art.º 16º e 13º, respetivamente).

Relevam, ainda, as deposições do DL n.º 24/2014, de 14/02 (com a atualização conferida à data dos factos), que aprovou o regime dos CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.

Ao abrigo do art.º 4º, n.º 1, antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, o prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações (entre outras): d) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato; e) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam.

Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação (n.º 8).

Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, **exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor** (art.º 5º, n.º 8).

Sobre a Requerida incide um dever especial de informação ao abrigo da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07). Com efeito, estabelece o n.º 1 do art.º 8º que *o 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, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: 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. Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.*

O facto de a Requerida disponibilizar informação no seu sítio da internet sobre os custos cobrados não a desobriga a prestar diretamente ao consumidor informação completa e clara, especialmente quando existe por parte daquele um pedido expresso e concreto de esclarecimento.



DECISÃO:

Julgo a ação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder à retificação da fatura n.º Pxxx, no valor de €180,22, anulando o valor cobrado a título de roaming.

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

Notifique.

Braga, 11 de maio de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)