

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações, como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, nomeadamente sobre, entre outros elementos: c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso.
- II. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor.
- III. 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.
- IV. A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.



A) RELATÓRIO

No dia 25/07/2023, o Requerente **A** apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, alegando o seguinte:

- 1) Após 10 meses de várias reclamações, solicitou o cancelamento do serviço 07/07/2023 e devolução do valor em saldo, €11,15;
- 2) A Requerida empatou a situação, nunca disse que não o devolvia, mas nada fez senão criar obstáculos;
- 3) Neste momento diz que o serviço está ativo e diz que tem saldo de 0,45€, a opinião do cliente não tem importância;
- 4) No início, a 30/09/2022, cobraram um valor superior ao acordado, €4,99 em vez de 2,75€ por semana durante seis meses com acesso a serviços de *streaming* (Amazon e HBO), provocando ausência de saldo e cobrando coimas por isso mesmo;
- 5) Isto é, foi penalizado por não serem honestos ou competentes;
- 6) Conseguiu que restituíssem os valores cobrados indevidamente em saldo no cartão;
- 7) Teve de voltar a reclamar por terem cancelado o acesso a serviços que estavam incluídos, porém nunca foi compensado por isso;
- 8) Entretanto alteraram a informação disponível no site ou app deixando de ter acesso aos valores cobrados, apenas aos carregamentos;
- 9) Só depois de cobrado é que sabia o valor quando uma simples mensagem, email ou SMS evitava o problema;
- 10) A 02/06/2023, voltaram a alterar o valor cobrado sem que lhe fosse comunicado;
- 11) Carregou o cartão sem o saber e novamente foram cobradas penalizações por falta de saldo;
- 12) Todas estas situações foram provocadas pela Requerida;
- 13) Cansou-se de toda esta trapalhada e exige a recuperação de metade do valor carregado conforme registo do sistema, €57,83 de um total de €115,66.

Peticona a recuperação de metade dos valores dos carregamentos – €57,83 de um total de €115,66 – pela alteração dos valores cobrados, pelas penalizações, pelo bloqueio do acesso a serviços e dificuldades em obter respostas.

*

Em **Contestação**, a Requerida contra-alegou nos seguintes termos:

- 1) O Demandante era Cliente desde 30-09-2022;



- 2) O Contrato era referente ao serviço 91*, com tarifário pré-pago * X 10GB;
- 3) A 12/12/2022 entrou em contacto indicando que tinha comprado um cartão em setembro numa loja e aderiu ao tarifário * 10GB com direito a pagar €2,75 por 6 meses e que nunca lhe foi cobrado €2,75, mas sim €4,99;
- 4) Foi verificado que tal campanha era apenas para novas adesões e a data inicial da campanha era 17/10/2022, mas a compra do cartão foi anterior, em setembro de 2022, ou seja, antes da campanha ter início e, como a campanha era apenas para novas adesões, ele não teria direito;
- 5) No entanto, o Cliente afirmou que na altura da compra existia esta campanha;
- 6) Face ao exposto, a 16/12/2022 procedemos à ativação da campanha;
- 7) O tarifário * X 10GB passaria a usufruir do tarifário com desconto durante 24 semanas;
- 8) Pagaria €2,75/semana durante 24 semanas (em vez de €4,99/semana);
- 9) Após este período, aplicava-se o custo semanal de €4,99;
- 10) No momento de cada débito semanal, o Cliente é informado que foi cobrado o valor promocional através da seguinte notificação SMS: “Foi debitado o custo semanal de 2,75 Eur. O próximo debito será no dia dd-mm-aaaa.”;
- 11) Na última semana desta promoção, era apresentada a seguinte notificação: “Foi debitado o custo semanal de 2,75Eur. Esta foi a última semana desta promoção.”;
- 12) Face ao exposto, o valor debitado é devido e encontra-se em conformidade com o contratado;
- 13) O Cliente usufruiu de uma campanha de desconto sobre a semanada do * X 10GB, motivo pelo qual o valor cobrado era de €2,75 durante 24 semanas;
- 14) Essa campanha terminou no dia 02/06/2023, pelo que o valor atualmente aplicado é o correto;
- 15) No fim das 24 semanas, o valor debitado passou a ser de €5,35, uma vez que se verificou uma atualização nas tarifas;
- 16) Relativamente à atualização de tarifas, a 18/01/2023 procedeu ao envio de SMS à cliente a informar do aumento de preços em março de 2023, conforme consta nos registos;
- 17) Os valores faturados estão de acordo com a campanha ativada;
- 18) Relativamente à devolução do valor indicado na exposição, não se verifica qualquer justificação para o efeito, uma vez que não existiu erro de taxaço.

Peticona a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 20/12/2023, 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 a prestação 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 €57,83 o valor da ação.

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

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

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Requerente tem direito a ser compensado pela Requerida no valor de €57,83, correspondente a metade dos carregamentos que alega ter efetuado, por alteração de valores cobrados, por cobrança de penalizações, por bloqueio do acesso a serviços e por dificuldades em obter respostas às reclamações.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS



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

- 1) A Requerida comercializa o tarifário * X 10 GB com um custo semanal de €4,99;
- 2) Em data não apurada, a Requerida divulgou uma campanha relativa ao tarifário * X 10 GB, durante a qual o cliente pagaria €2,75/semana (em vez de €4,99), durante 24 semanas;
- 3) No dia 30/09/2022, o Requerente contratou o tarifário pré-pago * X 10GB, associado ao n.º 91*;
- 4) A partir da ativação do serviço, a Requerida cobrou o valor de €4,99, por semana, ao Requerente;
- 5) Em data não concretamente apurada, mas em dezembro de 2022, o Requerente entrou em contacto com a Requerida, dizendo que aderiu ao tarifário *10GB, em setembro, com direito a pagar €2,75 por 6 meses e que nunca lhe foi cobrado €2,75, mas sim €4,99;
- 6) A 16/12/2022, a Requerida procedeu à ativação da campanha e à devolução, em cartão, da diferença entre o valor cobrado e o valor da campanha;
- 7) A campanha terminou no dia 02/06/2023;
- 8) Nos dias 12/05/2023, 16/06/2023 e 17/06/2023, a Requerida cobrou penalizações de €1,07 por falta de saldo;
- 9) No dia 06/06/2023, a Requerida procedeu à devolução da uma penalização no valor de €1,07;
- 10) No fim das 24 semanas, a Requerida passou a debitar o valor de €5,35/semana, por atualização das tarifas;
- 11) No dia 23/07/2023, o Requerente apresentou reclamação no livro de reclamações online, através da qual comunicou que decidiu cancelar o serviço e exigiu a devolução do valor do saldo de €11,15;
- 12) A Requerida não procedeu à devolução do valor em saldo;
- 13) Desde a contratação do serviço, o Requerente procedeu a carregamentos no valor total de €115,66.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) A campanha destinava-se a novas adesões com início a 17/10/2022;
- b) O Requerente teve de reclamar por terem cancelado o acesso a serviços de *streaming* que estavam incluídos;



- c) A Requerida alterou a informação disponível no *site* e na aplicação e o Requerente deixou de ter acesso aos valores cobrados, tendo acesso, apenas, aos carregamentos;
- d) No dia 02/06/2023, a Requerida voltou a alterar o valor cobrado sem comunicação prévia;
- e) O Requerente solicitou o cancelamento do serviço e a devolução do valor em saldo, no dia 07/07/2023;
- f) No momento de cada débito semanal, o Requerente foi informado de que foi cobrado o valor promocional através da seguinte notificação SMS: “Foi debitado o custo semanal de 2,75 Eur. O próximo debito será no dia dd-mm-aaaa.”;
- g) Na última semana da promoção, foi apresentada a seguinte notificação: “Foi debitado o custo semanal de 2,75Eur. Esta foi a última semana desta promoção.”;
- h) O Requerente foi informado da atualização das tarifas a 18/01/2023, através do envio de SMS.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

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

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

Desde logo, foi relevante a fatura junta aos autos pelo Requerente, datada de 30/09/2022, no valor de €9,90 com descrição “* x 9,90 (jun21) 91*.”

Adicionalmente, pelo Requerente foi dito que comprou o cartão em setembro de 2022, no âmbito de uma campanha em vigor à data, com um custo de €2,75 por semana, cartão esse utilizado pela sua filha, menor. No entanto, desde o início cobraram €4,99. Referiu que reclamou em dezembro de 2022 pela cobrança de €4,99 e por ter ficado sem serviço. Nessa sequência, foi creditado o valor da diferença e a campanha iniciou-se nessa data. Acrescentou que na área do cliente e na aplicação móvel, deixou de ter acesso aos valores debitados, acedendo apenas ao valor dos carregamentos realizados, pelo que não tinha informação sobre o que lhe era cobrado. Este facto não foi, no entanto, provado, isto é, não ficou demonstrado que o Requerente



tivesse acesso e que o tenha perdido a partir de determinada altura, a qual não foi tampouco indicada pelo Requerente. Pelo Requerente foi ainda dito que, após reposição dos valores cobrados em dezembro, teve de voltar a reclamar porque os serviços de *streaming* continuavam bloqueados. Porém, este facto também não ficou demonstrado.

Disse ainda que, chegando a julho de 2023, a campanha promocional acabou, carregou o cartão e foi cobrado novamente um valor excessivo. Acabou por pedir o cancelamento do serviço e a devolução do valor do saldo, mas o pedido não foi atendido. Referiu que, nessa altura, o saldo era de sensivelmente €11,00.

Esclareceu que pretende a devolução de metade dos carregamentos realizados, desde setembro de 2022 até junho/julho de 2023, pela falta de acesso aos serviços e pelas reclamações que teve de apresentar. Disse ainda que os carregamentos realizados são os que constam do doc. 1 por si junto. Analisado o documento, verifica-se que do mesmo consta informação sobre saldo e carregamento, apresentando um saldo corrente de €0,45 à data da sua emissão (25/07/2023), com indicação de “data do próximo débito 28-07-2023”, o que indica que o serviço se mantinha ativo naquela data. Do mesmo documento consta o histórico de movimentos, com carregamentos realizados desde 30/09/2022 até 05/07/2023, bem como dos valores deduzidos a título de “dia extra para comunicar”, no valor unitário de €1,00 ou €1,07.

Através do “registo débito * x 10 GB”, junto pela Requerida, foi possível confirmar que, até ao dia 16/12/2022, o Requerente procedeu a três carregamentos: a) €13,75 no dia 30/09/2022; b) €20,00 no dia 22/11/2022; e c) €5,00 no dia 15/12/2022, no total de €38,75. Por sua vez, no mesmo período, a Requerida cobrou 7x€4,99 a título de custo semanal do tarifário e 3x€1,00 a título de dia extra para comunicar. No entanto, no dia 16/12, a Requerida procedeu ao crédito de €15,65 + €3,00, ou seja, o valor da diferença entre o que o Requerente pagou e o valor da campanha (€4,99 e €2,75, respetivamente), bem como o valor das penalizações cobradas. No dia 23/12/2022, a Requerida cobrou o valor do tarifário de €2,75 e no dia 23/12 procedeu a um crédito de €10,00. A partir desta data, foram sendo cobrados os valores da mensalidade, de €2,75, sendo que, no dia 12/05/2023, existindo em saldo apenas €2,00, insuficiente para a cobrança do tarifário semanal, foi cobrado novamente €1,07 a título de penalização. No entanto, este valor foi novamente devolvido, no dia 06/06/2023.

A campanha terminou no dia 02/06/2023 (perfazendo precisamente 24 semanas desde 16/12/2022).



Conforme também consta do registo junto pela Requerida, a partir do dia 09/06 passou a ser cobrado o valor de €5,35, pelo que, não existindo saldo suficiente, foram novamente cobradas penalizações de €1,07, nos dias 16/07 e 17/06. No total, até ao dia 21/07/2023 (data do último registo), foram cobrados 7 tarifários a €5,35 e duas penalizações que não foram devolvidas. Quanto aos carregamentos, o Requerente pagou o valor total de €115,66, desde 30/09/2022 até 21/07/2023, data do último pagamento constante do registo junto aos autos. Contudo, deste valor, a Requerida procedeu à devolução de €25,68, cfr. já referido.

Quanto às SMS que a Requerida refere ter enviado, esclareceu o Requerente que o cartão e o respetivo telemóvel eram utilizados pela filha, menor, pelo que, se foram enviados, não tem forma de confirmar, uma vez que controlava apenas a aplicação. Quanto a este facto, a Requerida juntou o que parece ser um *printscreen* do sistema com indicação do n.º de contacto (que corresponde ao n.º associado ao serviço) e a seguinte descrição:

Envio de SMS a cliente a informar do aumento de preços a Março de 2023: "A 1-mar-23 o preço do seu/teu serviço sera atualizado (max 7.8%) c/ base na inflacao de 2022 conforme condicoes contratuais. +info ligue/liga gratis 12710 ou em vfpt.pt/condicoes2023 a partir de 30-jan"

Do referido *printscreen* consta, igualmente, a data 18/01/2023, às 18h21 como alegada data do envio. Ora, não ficou demonstrado que a SMS tenha sido efetivamente enviada, já que o que está aqui em causa é uma referência ao envio e não o comprovativo do mesmo.

Alegou o Requerente que solicitou o cancelamento do serviço no dia 07/07, depois de mais uma cobrança excessiva de tarifário e aplicação de penalização. Ora, a partir do dia 06/06, terminando a campanha de desconto, o Requerente passaria a pagar o valor de €4,99, o qual foi atualizado para €5,35. A Requerida não demonstrou que tenha informado o Requerente da atualização do tarifário. Porém, verifica-se que, no dia 09/06, o saldo da conta correspondia a €8,62, pelo que, mesmo que tivesse sido debitado €4,99 no dia 09/06 (em vez do valor de €5,35), na cobrança seguinte (a realizar no dia 16/06) continuava a faltar saldo para debitar o valor de €4,99.

Quanto ao pedido de cancelamento no dia 07/07, não foi junto qualquer comprovativo do mesmo. A única referência é realizada na reclamação apresentada no livro de reclamações, no dia 23/07/2023, em que o Requerente refere que decidiu cancelar o serviço (sem indicação da data em que o fez) e solicitou a devolução do dinheiro em crédito na conta. Neste sentido, poderá apenas concluir-se que a Requerida só tomou conhecimento desse pedido no dia 23/07, quando o Requerente apresentou a reclamação no livro de reclamações online.



Pelo Requerente foram juntos emails trocados com a Requerida, com reclamação de falta de acesso ao *prime video* que, segundo é referido nos emails, seria grátis durante 3 meses. Contudo, os emails reportam-se a outubro e novembro de 2021, ou seja, anteriores à data da contratação do serviço aqui em causa e dos factos em discussão. Quer o Requerente, quer a Requerida fazem referência a factos ocorridos desde 30/09/2022 e não antes, sendo que os restantes documentos se reportam, igualmente, a esse período.

Assim, não foi realizada prova de que o Requerente tenha reclamado incessantemente e que não tenha obtido respostas, quanto à falha de serviço. Também não foi demonstrado que o tarifário incluísse serviços *streaming* nem que os mesmos tenham sido bloqueados.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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

Nos termos do n.º 16 do art.º 48º da LCE, sempre que a empresa proceda por sua iniciativa a uma alteração de qualquer das condições contratuais, deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de 30 dias, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato, salvo nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício dos assinantes. Assim, para que a alteração contratual seja admissível, a empresa terá de cumprir dois requisitos cumulativos, os quais devem ser cumpridos simultaneamente e com uma antecedência nunca inferior a 30 dias em relação à data de produção dos seus efeitos: a) comunicação por escrito da proposta de alteração e b) informação do direito de rescindir o contrato sem encargos, caso não aceite.

Ao abrigo do art.º 8º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações, como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, nomeadamente sobre, entre outros elementos: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o



suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (art.º 8º n.º 5).

O dever de informação encontra-se igualmente previsto no art.º 4º da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, que prevê que o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias. Ao abrigo do art.º 11º da referida Lei, cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.

Ainda que pudesse estar em causa uma mera atualização dos preços e não uma alteração contratual – o que também não foi alegado – a Requerida não logrou demonstrar, tampouco alegou, que tenha informado o Requerente, aquando da contratação do serviço, de que o preço contratado poderia ser alvo de atualização. Assim, ao atualizar o preço sem previsão contratual e sem comunicação prévia, a Requerida incorreu em incumprimento, pelo que é responsável pelo prejuízo causado (art.º 798º CC), estando obrigada a reparar os danos através da reposição natural, isto é, reconstituindo a situação anterior à lesão (art.º 562º CC).

É necessário, porém, que o Requerente prove um concreto dano e a existência de um nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano reclamado. É o que resulta do disposto no art.º 563º do CC, a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

O Requerente peticiona a devolução de metade do valor total pago através de carregamentos, a título de compensação por todas as reclamações realizadas, por não ter usufruído do serviço na sua plenitude, pelos custos excessivos cobrados e pelas penalizações aplicadas. Conforme já referido, não ficou demonstrado que as falhas no serviço nem que o Requerente tenha apresentado várias reclamações sem resposta para obter a resolução do problema. Por outro lado, desde dezembro de 2022, a situação ficou ultrapassada, com reposição do saldo, sendo que o Requerente não voltou a reclamar até julho de 2023, altura em que acabou por cessar o serviço. Acresce que, a única penalização que não foi devolvida pela Requerida foi cobrada por insuficiência de saldo que se verificaria mesmo que a Requerida não tivesse aplicado o valor atualizado de €5,35 (recorde-se que, a partir de 02/06/2023 a campanha

de desconto terminou e passaria a ser cobrado o valor de €4,99). Contudo, considerando que a Requerida não demonstrou que tenha informado o Requerente da alteração ao preço a ser cobrado a partir daquele momento, o que permitiria que o Requerente, se assim entendesse, pusesse termo ao contrato, está obrigada a devolver a diferença entre o preço cobrado a partir de 09/06 e o preço contratado (€4,99). A Requerida cobrou 7 vezes o valor de €5,35, pelo que tem o Requerente direito a receber o valor da diferença de €2,52. Além disso, deve ser devolvido o valor existente em saldo, de €0,45. A devolução deve ser realizada por qualquer meio direto e não por saldo em cartão, considerando a cessação do contrato.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a proceder à devolução do valor de €2,97 ao Requerente, absolvendo-a do demais peticionado.

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

Notifique.

Braga, 19 de janeiro de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)