

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. Este Centro é materialmente competente para a resolução de conflitos de consumo, definidos como os que *“decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos, destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.*
- II. *Consumidor é quem atua fora da sua atividade profissional ou empresarial, destinando os bens adquiridos a um uso, exclusivo ou predominantemente, não profissional ou, pelo menos, a uma finalidade estranha ao seu comércio ou profissão.*



A) RELATÓRIO

No dia 13/09/2023, o Requerente **A**, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, alegando, essencialmente, o seguinte:

- 1) É cliente da requerida há já vários anos, e sem fidelização pelo decurso do tempo;
- 2) Sucede que, no dia 11/05/2023 foi contactado telefonicamente, com uma proposta que lhe ia trazer uma vantagem financeira, que o levou a aceitar;
- 3) Efetivamente começou a pagar menos, mas os telefones que tinha foram cortados;
- 4) Depois de várias reclamações, a 15/08/2023, fizeram nova proposta, que o requerente considerou mais uma vez ser vantajosa e por isso aceitou;
- 5) Pagaria cerca de 50€/mensais, por 2 telefones com 20GB, televisão e duas bandas largas;
- 6) Mais uma vez, cortaram-lhe desta vez as bandas largas;
- 7) Sente-se enganado, e por esse motivo pretende com esta reclamação voltar ao serviço conforme o tinha antes de 11 de maio, sem fidelização.

Peticona a reposição do serviço conforme tinha antes de 11 de maio, sem fidelização.

*

A Requerida apresentou **Contestação**, contra-alegando, essencialmente, que, no dia 18 de setembro de 2020, o Requerente celebrou com a Requerida um contrato de comunicações eletrónicas, com mensalidade de €27,26, que incluía serviços de televisão, internet 100 mbps e uma banda larga móvel de 30 gb, acrescido de dois cartões de voz móvel com tarifário * 1 GB (com mensalidade de €10,56 por cartão) e mais um cartão de banda larga móvel com 30 GB (com mensalidade de €1,07), o que perfazia uma mensalidade no valor global de €49,45, contrato este que veio a cessar pela celebração de um novo contrato, no dia 11 de maio de 2023, que incluía os serviços de televisão e internet 200Mbps, telefone fixo e uma banda larga móvel 30 GB, com mensalidade de €40,99, acrescido de uma banda larga móvel de 30 GB (com mensalidade de €1,07) e dois cartões de voz móvel que foram migrados para contas isoladas, tendo o valor global da mensalidade passado a ser €52,06, o qual por sua vez veio a ser substituído pelo contrato celebrado a 15 de agosto de 2023, com mensalidade no valor de €50,49, atualizado para €52,65, pelo qual os dois cartões móveis passaram a estar novamente associados ao pacote de serviço e os cartões de banda larga móvel foram desativados. Alegou, ainda, que a pretensão do Reclamante não é possível, pois o serviço foi descontinuado, o que



foi dado a conhecer ao Requerente, a quem foram propostos dois pacotes que iam ao encontro das suas pretensões, o qual, no entanto, não aceitou.

Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 04/03/2024 nas instalações do CIAB, em Viana do Castelo, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

Impõe-se, antes de mais, apreciar a competência material deste Tribunal para diminuir o conflito em causa nos autos. Para o efeito, ficou demonstrado o seguinte facto:

1) O Reclamante utiliza um dos cartões móveis e as duas bandas largas no âmbito da sua atividade profissional.

Para a fixação da matéria de facto, foram relevantes as declarações do Requerente que, em audiência, referiu que precisa das bandas largas e de um dos cartões de telemóvel para trabalhar, acrescentando que os referidos serviços se encontram associados à sua empresa. Mais disse que a sua reclamação se relaciona com as alterações introduzidas aos preços e restantes condições dos cartões móveis e das bandas largas, nada tendo a reclamar quanto aos serviços de telefone fixo (que referiu não usar) e quanto ao serviço de internet e televisão.

Assim, nos termos do regulamento do CIAB, este Centro é materialmente competente para a resolução de conflitos de consumo, definidos como os que “*decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos, **destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva**, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios*” (art.º 4º, n.º 1 e 2) – **negrito** adicionado.

O Centro não pode aceitar litígios que se encontrem fora do âmbito da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (que aprovou os Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo – Lei RAL). Estes mecanismos aplicam-se aos litígios que respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços (art.º 2º, n.º 1), entendendo-se por contrato de prestação de serviços um contrato, com exceção de um contrato de compra e venda, ao abrigo do qual o fornecedor de bens ou prestador de serviços presta ou se compromete a



prestar um serviço **ao consumidor** e o consumidor paga ou se compromete a pagar (art.º 3º alínea g) Lei RAL) – negrito adicionado.

Considera-se consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”, cfr. n.º 1, do art.º 2º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Como ensina o Professor CALVÃO DA SILVA¹, “[é] a consagração da noção de consumidor em sentido estrito, a mais corrente e generalizada na doutrina e nas Directivas Comunitárias: pessoa que adquire um bem ou um serviço para uso privado - uso pessoal, familiar ou doméstico [...], de modo a satisfazer as necessidades pessoais e familiares, mas não já aquele que obtém ou utiliza bens e serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou empresa”.

O conceito técnico-jurídico de “consumidor”, tal como definido por CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA² inclui quatro elementos: subjetivo, objetivo, teleológico e relacional. Com relevância para o presente caso, importa esclarecer que, no seu elemento teleológico, consumidor é quem atua fora da sua atividade profissional ou empresarial, destinando os bens adquiridos a um uso, exclusivo ou predominantemente, não profissional ou, pelo menos, a uma finalidade estranha ao seu comércio ou profissão – negrito adicionado.

Com a publicação do DL n.º 84/2021, de 18/10 (que aprovou o regime dos DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS), o legislador veio adotar um conceito de consumidor diferente do já citado conceito vertido na Lei de Defesa do Consumidor. Com efeito, nos termos daquele diploma, *consumidor* é uma **pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional** [art.º 2º alínea g)]. É adotada uma definição pela negativa, sendo relevante os fins com que a pessoa singular atua, os quais não podem inserir-se no âmbito das referidas atividades. Também o art.º 49º do referido diploma estabelece que *a verificação de um uso profissional dos bens, conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, desde que a finalidade comercial não seja predominante no contexto global do contrato, não obsta à aplicação do regime previsto no presente decreto-lei*. Ora, no caso em apreço, o contrato inclui serviços de uso

¹ in “Venda de Bens de Consumo”, 4.ª Ed. (2010), Almedina, pág. 55 e ss.

² in Direito do Consumo, Coimbra, Almedina, 2005, pp. 29-36.

doméstico e serviços de uso profissional, sendo que a reclamação se relaciona somente com os serviços utilizados para fins exclusivamente profissionais.

Neste sentido, o recurso a meios especificamente concebidos para a resolução de conflitos de consumo quando estão em causa interesses estritamente profissionais e económicos é abusivo, nos termos do art.º 334º do Código Civil.

Por fim, impõe-se aclarar que é ao Reclamante que incumbe a prova de que atuou na qualidade de consumidor. No entanto, o tribunal “está obrigado, sempre que disponha dos elementos de direito e de facto necessários para tal ou deles possa dispor mediante mero pedido de esclarecimento, a verificar se o comprador pode ser qualificado de consumidor [...], ainda que este não tenha expressamente invocado essa qualidade”³.

Por tudo quanto exposto, conclui-se que o Reclamante não atua na qualidade de consumidor, pelo que não tem este tribunal competência para dirimir o litígio em causa.

DECISÃO:

Julgo verificada exceção de incompetência material e, em consequência, absolvo a Reclamada da instância.

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

Notifique.

Viana do Castelo, 2 de abril de 2024

O Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)

³ TJUE, 04-Jun.-2015, Faber, C-497/13, ECLI:EU:C:2015:357.