

SENTENÇA

SUMÁRIO:

- I. A apreciação dos danos não patrimoniais deve ser feita tendo por referência o consumidor médio, minimamente informado e esclarecido, colocado na posição do Requerente.
- II. A gravidade dos danos como critério subjacente à aplicação do art.º 496º CC deve ser hoje interpretada de forma mais abrangente, valorizando-se não só a afetação profunda de valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral, mas também os transtornos, preocupações e perdas de tempo que assumam proporções consideráveis, repercutindo-se no tempo destinado a descanso e lazer do lesado, os quais assumem atualmente maior relevância na vida dos cidadãos e, em especial, dos consumidores.



A) RELATÓRIO

No dia 09/11/2023, o Requerente **A**, apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.**, cfr. consta de fls. 1 a 19 dos autos e que aqui se dá por integralmente reproduzido. Após se frustrar a fase de mediação e antes de o processo transitar para a fase de arbitragem, veio o Reclamante concretizar o seu pedido, alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Em 4 de dezembro de 2021, celebrou o Contrato de Adesão com a Requerida por meio do qual foram contratados os seguintes serviços: televisão, internet fixa, voz fixa e 2 telefones móveis;

2) As condições da internet fixa estabelecidas no contrato são: velocidade: 500 Mbps download; 100 Mbps upload - Inclui 1 Smart Router;

3) Dentre os serviços contratados consta o HBO Max, que é um serviço de streaming "over-the-top" de vídeo por assinatura sob demanda, contratado pelo período de 24 meses, que corresponde ao prazo de fidelização do Pacote TV NET VOZ (fidelização de 24 meses) e Telemóveis (fidelização de 24 meses);

4) Em 13/06/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/056240526, que compreende o período de faturação de 09/05/2023 a 08/06/2023, com vencimento em 06/07/2023, na qual foi incluída a cobrança de 4,87 euros (sem IVA), que somado ao IVA, resultou na cobrança de 5,99 euros, referente ao serviço HBO Max;

5) Em 13/07/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/057777073, que compreende o período de faturação de 09/06/2023 a 08/07/2023, com vencimento em 07/08/2023, na qual foi incluída a cobrança de 4,87 euros (sem IVA), que somado ao IVA, resultou na cobrança de 5,99 euros, referente ao serviço HBO Max;

6) Em 13/08/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/059321790, que compreende o período de faturação de 09/07/2023 a 08/08/2023, com vencimento em 07/09/2023, na qual foi incluída a cobrança de 4,87 euros (sem IVA), que somado ao IVA, resultou na cobrança de 5,99 euros, referente ao serviço HBO Max;

7) Por entender que a cobrança é indevida, dirigiu-se à loja da Requerida, localizada no Centro Comercial Minho Center;

8) O representante da Requerida que efetuou o atendimento, admitiu que no seu Contrato de Adesão estava contemplado o HBO Max, bem como acolheu a reclamação e informou que o valor cobrado, indevidamente, seria devolvido na forma de crédito na fatura subsequente;

9) Em 13/09/2023, a Requerida emitiu a Nota de Crédito NC 201/001910797, no valor de 17,97 euros, por meio da qual devolveu os valores faturados a maior, nas faturas n.º FT 101/056240526, FT 101/057777073 e FT 101/059321790;

10) Em 13/09/2023, a Requerida também emitiu a fatura n.º FT 101/060920935, que compreende o período de faturação de 09/08/2023 a 08/09/2023, com vencimento em 06/10/2023, na qual foi incluída, novamente, a cobrança de 4,87 euros (sem IVA), que somado ao IVA, resultou na cobrança de 5,99 euros, referente ao serviço HBO Max;

11) Em 13/10/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/062434198, que compreende o período de faturação de 09/09/2023 a 08/10/2023, com vencimento em 07/11/2023, na qual foi incluída, novamente, a cobrança de 4,87 euros (sem IVA), que somado ao IVA, resultou na cobrança de 5,99 euros, referente ao serviço HBO Max;

12) Em 13/11/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/063979753, que compreende o período de faturação de 09/10/2023 a 08/11/2023, com vencimento em 07/12/2023, na qual foi incluída, novamente, a cobrança de 6,50 euros (sem IVA), que somado ao IVA, resultou na cobrança de 8,00 euros, referente ao serviço HBO Max.

13) Assim, os valores cobrados a maior e que não foram devolvidos ao consumidor são: FT 101/060920935: 5,99 euros (com IVA); FT 101/062434198: 5,99 euros (com IVA) FT 101/063979753: 8,00 euros (com IVA); Total: 19,98 euros (com IVA);

14) Em 24/10/2023, às 11h30, uma representante da Requerida contactou-o no seu telemóvel (910 *);

15) Após identificar-se, a representante da Requerida informou que o motivo do contacto era informar o resultado da análise por parte da RDA B à sua reclamação n.º ROR0000000044*;

16) A representante da Requerida foi extremamente descortês, ficou deveras exaltada, demonstrando que não possui qualquer preparo e condição para tratar com o público;

17) Basta ouvir a gravação da chamada, isso é possível, pois autorizou a gravação;

18) A representante da Requerida informou que a cobrança era devida, pois alegou que a ativação do HBO Max foi feita a partir do seu telemóvel (910 *);

19) Após informar que não havia ativado o HBO Max, a partir do seu telemóvel, solicitou à representante da Requerida que demonstrasse ou provasse por meio da tecnologia da informação, como se deu a ativação;

20) Não ativou o HBO Max a partir do seu telemóvel;



- 21) De toda forma, o Contrato de Adesão não informa o custo do serviço HBO Max acessado a partir do telemóvel;
- 22) Adicionalmente, o sistema da Requerida antes de permitir a habilitação ou contratação de qualquer serviço, deveria informar ao consumidor, o eventual custo associado;
- 23) Em nenhum momento, recebeu qualquer aviso da Requerida sobre o custo da contratação do serviço HBO Max;
- 24) Essa "assimetria" de informações, está em desacordo com o que estabelece o art.º 227.º do Decreto-Lei n.º 47344, de 25 de novembro 1966, que aprova o Código Civil e regula a sua aplicação;
- 25) Para sanar essa "assimetria" existente entre a proponente e o aderente, que caracteriza o descumprimento da legislação em vigor, faz-se necessário que a RDA B observe os seguintes deveres: comunicação, informação e esclarecimentos;
- 26) No presente caso, a Requerida deveria informar o custo associado a contratação de qualquer serviço, antes da efetivação da contratação, haja vista que o Contrato de Adesão não informa o valor;
- 27) Na chamada telefónica recebida às 11h30 do dia 24/10/2023, a representante da RDA B informou que a ativação teria ocorrido no dia 23/04/2023;
- 28) Conforme informado anteriormente, o preço do HBO Max via telemóvel não consta no "Contrato de Adesão" ou "Ficha de Informação Simplificada", ambos, celebrados entre si e a RDA B, em 04/12/2021;
- 29) Estabelece o Artigo 47º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada por meio da Lei n. 15/2016, de 17 de junho: 1 — As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público são obrigadas a disponibilizar ao público bem como a quem manifeste intenção de subscrever um contrato de prestação de serviços por elas prestado, informações adequadas, transparentes, comparáveis e atualizadas sobre os termos e condições habituais em matéria de acesso e utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores, explicitando, detalhadamente, os seus preços e demais encargos, bem como, quando aplicável, os relativos à cessação dos contrato;
- 30) Os instrumentos contratuais da Requerida estão em desacordo com a legislação em vigor;
- 31) Em 25/10/2023, registou uma reclamação no "Livro de Reclamações", sob nº ROR0000000044909166, por meio da qual apresentou ocorrências e situações fáticas que



demonstram a total falta de fiabilidade do Sistema da RDA B, bem como solicitou: (i) o cancelamento da cobrança do serviço da HBO Max, no valor de 5,99 euros (IVA incluso); (ii) a devolução dos valores cobrados indevidamente do serviço HBO Max nas faturas FT 101/060920935 e FT 101/062434198; e (iii) retirar com urgência o Router deixado em sua moradia;

32) Em 25/10/2023, registou outra reclamação no "Livro de Reclamações", sob n.º ROR0000000044909259, por meio da qual respondeu ao e-mail enviado pela Requerida, solicitando a regularização em dívida;

33) Informou que a cobrança dos serviços é realizada pela própria Requerida, por meio de Débito Direto, por si autorizado, bem como demonstrou que todas as faturas foram pagas nas datas de vencimento;

34) Em 26/10/2023, acusou o recebimento da seguinte resposta enviada pela RDA B à sua reclamação n ROR000000004*: "Estimado Cliente Sr. RTE A, No seguimento do assunto apresentado no Livro de Reclamações Online n.º ROR0000000*, no dia 25-10-2023, com a Ref.ª 2- 27JG8NXD, vimos por este meio apresentar os esclarecimentos necessários. Desde já lamentamos os eventuais transtornos causados pela situação apresentada, visto a mesma não rever os níveis de qualidade pretendidos para a prestação de serviços RDA B. Informamos em seguimento da situação apresentada, e com base nos registos presentes em sistema, que o valor contestado da mensalidade da HBO Max, está associada a uma subscrição ativa pelo serviço móvel 910* a 23-04-2023, sendo que apenas através do cancelamento da mesma, poderemos cessar a faturação contestada. Apenas após o cancelamento da subscrição existente, poderão ser analisados os pedidos de crédito apresentados, pelo que de momento, os mesmos permanecerão sem qualquer alteração. Relativamente ao router que se encontra na sua posse, o mesmo poderá ser recolhido, sem qualquer custo, através de estafeta, ou se pretender, poderá efetuar a devolução numa loja oficial RDA B. Caso seja necessário algum esclarecimento adicional, por favor, contacte-nos através dos meios indicados abaixo.";

35) A Requerida informou que "com base nos registos presentes em sistema, que o valor contestado da mensalidade da HBO Max, está associada a uma subscrição ativa pelo serviço móvel 910* a 23-04-2023, sendo que apenas através do cancelamento da mesma, poderemos cessar a faturação contestada";

36) Em 27/10/2023, consultou os seus produtos e serviços no Portal da Requerida ("MY RDA B");



- 37) Na sequência, são apresentadas as imagens com a captura da tela ("Print Screen") em seu computador portátil;
- 38) Mais uma falha no Sistema da Requerida, conforme pode-se observar na imagem;
- 39) Na segunda consulta, o Sistema da RDA B informou que não existem contadores disponíveis para este tarifário;
- 40) Portanto, não há qualquer informação relativa ao "HBO Max";
- 41) Efetuou ainda inúmeras consultas e pesquisas relacionadas ao seu telemóvel (910 *) e a "Tv Net Voz", considerando a informação prestada pela Requerida que a subscrição ativa do HBO Max ocorreu pelo serviço móvel 910 *, em 23/04/2023;
- 42) Não há qualquer informação relacionada ao HBO Max no Sistema da RDA B;
- 43) Há o flagrante descumprimento pela Requerida do Artigo 47º da Lei n.º 5 /2004, de 10 de fevereiro;
- 44) Em relação ao pedido de regularização de dívida, todas as faturas foram pagas;
- 45) A Requerida informou que a ativação do HBO Max foi realizada mediante subscrição ativa pelo serviço móvel 910 *, em 23/04/2023;
- 46) Conforme informando anteriormente, o representante da Requerida admitiu que a cobrança era indevida e procedeu a devolução, por meio da Nota de Crédito NC 201/001910797, no valor de 17,97 euros;
- 47) A Requerida informou que há dívida e por meio de coação e ameaça solicitou a regularização da dívida (inscrição do seu nome em cadastro de consumidores inadimplentes);
- 48) Entretanto conforme foi demonstrado anteriormente, no Sistema da Requerida ("My RDA B"), consta a informação que todas as faturas foram quitadas nas datas de vencimento;
- 49) No Portal da Requerida consta a informação que o Contrato de Adesão 23bV9isy4 passou a vigorar, a partir de 16/10/2023, bem como o Contrato de Adesão 13ivkFrh9 expirou;
- 50) O HBO Max está associado ao Contrato de Adesão 13ivkFrh9 que expirou em 15/10/2023;
- 51) Na ocasião das tentativas de renovação do contrato com a Requerida, manifestou claramente que não tinha interesse no HBO Max ou qualquer outro canal;
- 52) O Contrato de Adesão 23bV9isy4 contempla o seguinte serviço de TV: "TELEVISÃO 170 canais (109 canais SD + 64 canais HD + 2 canais 4K); 100 canais TV sem box .com exceção das zonas de rede fibra rural) https://www.**t/canais.html Disney+ durante 12 meses (condições



válidas para adesões de Clientes particulares). Ative na sua VBoxPro 4K. Saiba como em http://*s”;

53) Trata-se de um caso de "coercive tie selling", que é considerada uma prática comercial agressiva e proibida pelo artigo 11º (d) do Decreto-Lei 57/2008, de 26 de março e pelo artigo 9º (d) na Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno;

54) Os efeitos que tal prática provoca nos consumidores, excede manifestamente os limites impostos pela boa-fé, designadamente atuando em violação da Lei (artigo 9.º - At n.ºs 1 e 2 da Lei nº 24/96), agindo em abuso de direito (cf. artigo 334.º do CC);

55) Na mensagem de correio eletrónico (e-mail), enviada pela Requerida, em 24/10/2023, a operadora informou o que se segue: "Apesar do método de pagamento por Débito Direto estar ativo na sua conta, à data de envio deste email, o valor vencido de € 5,99, ainda não tinha sido recebido pela RDA B."

56) Após o pedido, foram feitas as seguintes ameaças: "Ao liquidar este valor dentro de 30 dias após a data de envio deste e-mail, evita a suspensão do serviço de comunicações, conforme previsto nas Condições Gerais de Prestação de Serviço, só restabelecido após o pagamento efetuado pelo Cliente (Lei n º 10/2013, de 28 de janeiro) e, evita ainda o cancelamento automático do contrato, com eventuais penalidades por incumprimento contratual (a qual, de acordo com as disposições legais, ocorre a partir do dia 24/12/2023)."

57) Apesar de o Sistema da Requerida ("My RDA B ") apresentar a informar que todas as faturas foram quitadas na data do vencimento, a RDA B reiterou a solicitação de pagamento de débito vencido no valor de 5,99 euros, com a ameaça de suspensão do serviço, cancelamento automático do contrato, com eventuais penalidades por incumprimento contratual, a partir de 24/12/2023;

58) Essa ameaça gerou um grande sofrimento emocional, pois o Requerente e a sua família ficariam impossibilitados de falar com os seus familiares no Brasil;

59) Não bastassem as ameaças feitas anteriormente pela Requerida, não sequênciamente, foram feitas novas ameaças pela referida operadora: "Lembramos que as empresas de comunicações eletrónicas se encontram habilitadas por lei a inserir os dados de Clientes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados, numa base de dados partilhada, que permite identificar os referidos Clientes (artigo 46º da Lei nº 5/2004, de 10 de fevereiro)”;



60) No texto acima, a Requerida fez um nova ameaça de inclusão do seu nome na Lista de Devedores que consiste numa base de dados partilhada prevista no artigo 46º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

61) Nos seus 53 anos de vida, nunca teve o seu nome incluso em qualquer cadastro de consumidores inadimplentes, no Brasil ou Portugal;

62) Sempre prezou por honrar, pontualmente, os seus compromissos;

63) Essas ameaças causaram-lhe um profundo desgosto e tristeza;

64) É incontroverso, nesse caso, face ao disposto no art.º 493.º-A, n.º 3, do Código Civil, o dever de a operadora indemnizar o consumidor pelo dano moral, pelas ameaças, práticas comerciais desleais, bem como, pela distorção das informações;

65) A indemnização também serve como vertente punitiva da responsabilidade civil da RDA B e contribuirá para que a operadora seja mais diligente nos próximos casos.

**Peticiona a devolução dos valores cobrados indevidamente pelo serviço HBO nas seguintes faturas: FT 101/060920935: 5,99 euros (com IVA) FT 101/062434198: 5,99 euros (com IVA) FT 101/063979753: 8,00 euros (com IVA), no total: 19,98 euros (com IVA).
Peticiona, ainda, indemnização por dano moral de €2.000,00.**

*

A Requerida não apresentou contestação.

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 27/03/2024, 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 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), 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 aos pedidos 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 **€2.019,98** 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 a Requerida está obrigada a proceder à devolução do montante de €19,98 cobrado nas faturas FT 101/060920935, FT 101/062434198 e FT 101/063979753 e a compensar o Requerente a título de danos não patrimoniais, no valor de €2.000,00.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) Em data não apurada, o Requerente celebrou contrato de adesão com a Requerida por meio do qual foram contratados os seguintes serviços: televisão, internet fixa, voz fixa e dois cartões móveis, com fidelização de 24 meses;
- 2) O pacote de serviço incluía oferta do serviço de streaming HBO Max, pelo período de 24 meses;
- 3) Em 13/06/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/056240526, com vencimento em 06/07/2023, com cobrança do o valor de €4,87 pelo serviço HBO Max (€5,99 com IVA);
- 4) Em 13/07/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/057777073, com vencimento em 07/08/2023, com cobrança do valor de €4,87 pelo serviço HBO Max (€5,99 com IVA);
- 5) Em 13/08/2023, a RDA B emitiu a fatura n.º FT 101/059321790, com vencimento em 07/09/2023, com cobrança do valor de €4,87 pelo serviço de HBO Max (€5,99 com IVA);



6) Por considerar a cobrança indevida, o Requerente deslocou-se a uma loja da Requerida no Minho Center, em Braga;

7) Em loja, o funcionário da Requerida afirmou que a cobrança era indevida, pois o serviço HBO Max estava incluído no contrato e informou o Requerente de que o valor cobrado seria devolvido na forma de crédito na fatura subsequente;

8) Em 13/09/2023, a Requerida emitiu a Nota de Crédito NC 201/001910797, no valor de €17,97, relativo ao serviço HBO Max cobrando nas faturas descritas em 3), 4) e 5);

9) Em 13/09/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/060920935, com vencimento em 06/10/2023, na qual foi cobrado o valor de €4,87 relativa ao serviço HBO Max (€5,99 com IVA);

10) Em 13/10/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/062434198, com vencimento em 07/11/2023, na qual foi cobrado o valor de €4,87 relativa ao serviço HBO Max (€5,99 com IVA);

11) Em data não apurada, a Requerida contactou o Requerente por telefone na sequência da sua reclamação n.º ROR000000** e informou que a cobrança era devida, pois a ativação do HBO Max foi realizada a partir do telemóvel do Requerente, no dia 23/04/2023;

12) Em 25/10/2023, o Requerente apresentou reclamação no Livro de Reclamações n.º ROR00000000**, por meio da qual solicitou o cancelamento da cobrança do serviço da HBO Max, a devolução dos valores cobrados do serviço HBO Max nas faturas FT 101/060920935 e FT 101/062434198 e a remoção com urgência do router;

13) No dia 25/10/2023, a Requerida enviou o seguinte email ao Requerente: "Apesar do método de pagamento por Débito Direto estar ativo na sua conta, à data de envio deste email, o valor vencido de €5,99, ainda não tinha sido recebido pela RDA B. Ao liquidar este valor dentro de 30 dias após a data de envio deste e-mail, evita a suspensão do serviço de comunicações, conforme previsto nas Condições Gerais de Prestação de Serviço, só restabelecido após o pagamento efetuado pelo Cliente (Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro) e, evita ainda o cancelamento automático do contrato, com eventuais penalidades por incumprimento contratual (a qual, de acordo com as disposições legais, ocorre a partir do dia 24/12/2023)."

14) Em 25/10/2023, o Requerente registou outra reclamação no "Livro de Reclamações", sob n.º ROR00000000**, por meio da qual respondeu ao e-mail enviado pela Requerida, dizendo que o pagamento é realizado por débito direto e que todas as faturas se encontravam pagas;

15) Em 26/10/2023, a Requerida respondeu à reclamação n.º ROR00000000*: "(...) Desde já lamentamos os eventuais transtornos causados pela situação apresentada, visto a mesma não rever os níveis de qualidade pretendidos para a prestação de serviços RDA B. Informamos em seguimento da situação apresentada, e com base nos registos presentes em sistema, que o valor contestado da mensalidade da HBO Max, está associada a uma subscrição ativa pelo serviço móvel 910* a 23-04-2023, sendo que apenas através do cancelamento da mesma, poderemos cessar a faturação contestada. Apenas após o cancelamento da subscrição existente, poderão ser analisados os pedidos de crédito apresentados, pelo que de momento, os mesmos permanecerão sem qualquer alteração. Relativamente ao router que se encontra na sua posse, o mesmo poderá ser recolhido, sem qualquer custo, através de estafeta, ou se pretender, poderá efetuar a devolução numa loja oficial RDA B. Caso seja necessário algum esclarecimento adicional, por favor, contacte-nos através dos meios indicados abaixo”;

16) Em 30/10/2023, o Requerente apresentou reclamação no Livro de Reclamações n.º ROR00000000*, por meio da qual solicitou esclarecimentos à Requerida;

17) Em 13/11/2023, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 101/063979753, com vencimento em 07/12/2023, na qual foi cobrado o valor de €6,50 relativa ao serviço HBO Max (€8,00 com IVA);

18) No sistema “My RDA B ” consta a informação de que todas as faturas foram pagas nas datas de vencimento.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

- a) O Requerente ativou o serviço HBO Max a partir do seu telemóvel;
- b) O Requerente foi informado sobre o custo da contratação do serviço HBO Max;
- c) A Requerida solicitou a regularização da dívida por meio de coação e ameaça de inscrição do nome do Requerente em cadastro de consumidores devedores;

d) A Requerida comunicou o seguinte ao Requerente: "Lembramos que as empresas de comunicações eletrónicas se encontram habilitadas por lei a inserir os dados de Clientes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados, numa base de dados partilhada, que permite identificar os referidos Clientes (artigo 46º da Lei nº 5/2004, de 10 de fevereiro)”;



e) No dia 08/11/2023, a Requerida respondeu à reclamação ROR00000* nos seguintes termos: "(...) Na sequência do assunto exposto no Livro de Reclamações Online no dia 30-10-2023, nossa refª 2-27MH3FJL, o qual mereceu a nossa melhor atenção, vindo por este meio, responder ao mesmo. Esclarecemos que, para confirmar a subscrição do stream no serviço móvel, deve seguir os seguintes passos: Na aplicação My * carregar em "As minhas subscrições"; Será redirecionado para a RDA B Payments e após a confirmação do PIN enviado por SMS, poderá confirmar a subscrição existente; O assistente de loja, por lapso, não se certificou sobre o serviço ao qual a subscrição foi efetuada, pelo que lamentamos o inconveniente e mantivemos o crédito efetuado à data. Sobre as ofertas disponibilizadas, no seguimento da refidelização, informamos que as mesmas ficam ativas somente a partir do momento em que o cliente subscreve o stream, sendo que a indicação no resumo do contrato sobre a oferta da Disney Plus, não caracteriza que o mesmo está ativo. A devolução do equipamento mencionado, pode ser efetuada numa loja oficial ou através de uma recolha num local à sua escolha, contactando a linha de Apoio ao Cliente (contactos abaixo). A recolha não tem custos e será efetuada por um estafeta e não por um técnico, pelo que os equipamentos deverão estar prontos para entrega na data e hora acordadas. O fim do período de fidelização não desativa automaticamente os serviços, dado que deve ser o cliente a solicitar ou quando se tratam de ofertas, o próprio deve fazer o cancelamento caso não pretenda manter a subscrição paga. Acrescentamos que, na presente data a conta corrente da RDA B encontra-se regularizada";

f) As ameaças de inclusão do nome do Requerente numa base de dados causaram um profundo desgosto e tristeza ao Requerente;

g) A representante da Requerida foi extremamente descortês, ficou deveras exaltada, demonstrando que não possui qualquer preparo e condição para tratar com o público.

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 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.



Pelo Requerente foi dito que contratou os serviços da Requerida em 2021 com inclusão do serviço HBO Max e que o contrato foi renovado em 2023. Disse que seria necessário ativar o canal na box, mas que o mesmo nunca funcionou. Acrescentou que, quando se apercebeu da cobrança, se deslocou à loja em julho ou agosto de 2023 para reclamar e confirmaram que o serviço se encontrava incluído no pacote, pelo que iriam proceder à anulação do valor, o que veio a acontecer através de nota de crédito. No entanto, posteriormente, voltaram a cobrar o valor, associado ao n.º de telemóvel 910*, referindo que o serviço tinha sido ativado no telemóvel, o que não era verdade. Mais disse que solicitou comprovativo da ativação e que nunca o enviaram. Esclareceu, ainda, que a cobrança foi realizada até novembro, quando apresentou reclamação no CIAB, e que, a partir daí, deixaram de cobrar, mas não devolveram o valor cobrado nas três faturas juntas aos autos. Disse, ainda, quanto ao pedido de indemnização, que a atuação da Requerida é um desrespeito muito grande e que o objetivo é sancioná-la e tentar contribuir para que o serviço melhore, pois se fosse um consumidor mais velho a passar por isto teria de pagar sem saber como exercer os seus direitos. Acrescentou que pretende que a Requerida recolha o router em sua casa para que depois não seja confrontado com acusações de que furtou o equipamento. No entanto, nas duas exposições apresentadas, o Requerente não indicou qualquer pedido quanto ao router. Por outro lado, a Requerida informou numa das suas comunicações, que poderia solicitar a recolha do router ou entregá-lo em loja.

Quanto aos documentos, foi relevante a nota de crédito datada de 13/09/2023 junta a fls. 4 (ainda que parcialmente), da qual se verifica a devolução do valor de €17,97 relativo às faturas descritas em 3), 4) e 5). Foram também relevantes os *printscreen* juntos a fls. 15, da app My RDA B, com a indicação das faturas, data de vencimento e pagamento, à data de 27/10/2023. O Requerente juntou também o contrato de adesão, do qual se conclui que foram contratados os serviços TV NET VOZ, com fidelização de 24 meses e dois cartões de telemóvel. No entanto, o contrato não tem data, do mesmo não consta a oferta do canal HBO, sendo que também não foi junto qualquer outro contrato ou documento do qual conste a referida oferta. No entanto, para a prova do ponto 2), foram valoradas as declarações do Requerente, em conjunto com a emissão da nota de crédito pela Requerida. Foram ainda relevantes as faturas juntas a fls. 53 a 61 (descritas em 9), 10) e 17). Da análise às faturas não se retira que o serviço em causa corresponda ao serviço HBO MAX, uma vez que a descrição diz apenas “serviços diversos”, associados ao cartão 910*. Contudo, da conjugação das declarações do Requerente, com os



esclarecimentos prestados pela Requerida em resposta às reclamações do Requerente, conclui-se que a cobrança se refere a esse serviço.

Foi ainda relevante o email enviado ao Requerente pela Requerida, no dia 25/10/2023, com a cobrança de €5,99 e a resposta à reclamação no livro de reclamações junta a fls. 26.

A Requerida não demonstrou a ativação do serviço HBO MAX nem que tenha prestado informação sobre os custos associados. Também não foi demonstrado que tenha sido enviado o email indicado em d), mas ainda que tivesse sido, o mesmo não consubstancia ameaça censurável ao abrigo do regime das práticas comerciais desleais, cfr. alegado pelo Requerente e tal como se abordará de seguida.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Conforme já referido, estamos perante a prestação de um serviço público essencial, sujeita ao regime da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, a qual estabelece no seu art.º 3º que *o prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger*. Além disso, 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* – art.º 4º. Estamos também perante um serviço cuja prestação deve obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes – art.º 7º. 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 destes serviços – art.º 11º.

Ao abrigo do art.º 120º, n.º 3 da LEI N.º 16/2022, de 16 de agosto que aprovou a LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (e revogou a anterior LEI N.º 5/2004, de 10 de fevereiro, *as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público (...) fornecem aos consumidores, num suporte duradouro, um resumo do contrato, conciso e facilmente legível, que identifica os principais elementos dos requisitos de informação definidos nos termos dos n.os 1 e 2, incluindo, no mínimo: (...) b) As principais características de cada serviço prestado; c) Os preços de ativação, incluindo o da instalação do serviço de comunicações eletrónicas e de quaisquer encargos recorrentes ou associados ao consumo, se o serviço for prestado contra uma prestação pecuniária direta (...).*



Adicionalmente, o consumidor goza do direito à informação previsto no art.º 8º da LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LDC), o que impõe a obrigação ao fornecedor de bens de, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, *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; (...) 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; l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço (...).* O consumidor tem também direito à proteção dos seus interesses económicos (art.º 9º), *impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos (n.º 1). Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor (n.º 2), sendo que a inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais (n.º 3).*

Por sua vez, estabelece o regime das CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS que as cláusulas devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes, de forma adequada e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo (art.º 5º, n.º 1 e 2 CCG). É o contratante que tem o ónus da prova da comunicação nos referidos termos (art.º 5º, n.º 3 CCG). Para além do dever de comunicação, o contratante tem ainda a obrigação de informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos contidos nas cláusulas cuja aclaração se justifique e ainda de prestar todos os esclarecimentos razoáveis solicitados (art.º 6º CCG). A falta de comunicação ou informação de determinadas cláusulas conduz à sua exclusão do contrato (art.º 8 CCG).

A boa-fé é um princípio preponderante na formação dos contratos, não só nos contratos que dispõem de cláusulas contratuais gerais, como nos contratos em que uma das partes é um consumidor. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou



compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa (art.º 9º, n.º 4 LDC).

Nos termos do art.º 12º da LDC, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Em especial, releva ainda o regime das PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS, aprovado pela Lei n.º 56/2008, de 26/03 (na versão atualizada à data dos factos). As práticas comerciais desleais são proibidas (art.º 5º), *sendo desleal qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afecte este relativamente a certo bem ou serviço*. Por «Distorcer substancialmente o comportamento económico dos consumidores» entende-se a *realização de uma prática comercial que prejudique sensivelmente a aptidão do consumidor para tomar uma decisão esclarecida, conduzindo-o, por conseguinte, a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo* – art.º 3º, alínea e). O carácter leal ou desleal da prática comercial é aferido utilizando-se como referência o consumidor médio, ou o membro médio de um grupo, quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores – art.º 5º, n.º 2. Em especial, as práticas comerciais desleais podem ser enganosas ou agressivas. Com particular relevância para a decisão da causa, *tendo em conta todas as suas características e circunstâncias e as limitações do meio de comunicação, é agressiva a prática comercial que, devido a assédio, coacção ou influência indevida, limite ou seja susceptível de limitar significativamente a liberdade de escolha ou o comportamento do consumidor em relação a um bem ou serviço e, por conseguinte, conduz ou é susceptível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transacção que não teria tomado de outro modo*. Para efeito do disposto no número anterior, *atende-se ao caso concreto e a todas as suas características e circunstâncias, devendo ser considerados os seguintes aspectos: a) Momento, local, natureza e persistência da prática comercial; b) Recurso a linguagem ou comportamento ameaçadores ou injuriosos; c) Aproveitamento consciente pelo profissional de qualquer infortúnio ou circunstância específica que pela sua gravidade prejudique a capacidade de decisão do consumidor, com o objectivo de influenciar a decisão deste em relação ao bem ou serviço; d) Qualquer entrave não contratual oneroso ou desproporcionado imposto pelo profissional, quando o consumidor pretenda exercer os seus direitos contratuais, incluindo a resolução do contrato, a troca do bem ou serviço ou a mudança*



de profissional; e) Qualquer ameaça de exercício de uma acção judicial que não seja legalmente possível – art.º 11º, n.º 1 e n.º 2. É considerada **agressiva, em qualquer circunstância, fazer solicitações persistentes e não solicitadas, por telefone, fax, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação à distância, excepto em circunstâncias e na medida em que tal se justifique para o cumprimento de obrigação contratual** – art.º 12º, n.º 1, alínea c).

O consumidor tem direito à redução adequada do preço ou à resolução do contrato relativamente aos produtos adquiridos por efeito de uma prática comercial desleal – art.º 14º, n.º 1. A este direito acresce o direito de ser indemnizado nos termos gerais (art.º 13º, n.º 3).

Da matéria provada não podemos concluir que a Requerida tenha exercido prática agressiva sobre o Requerente, desde logo porque para a verificação de uma prática desleal desta natureza seria necessário que a mesma fosse suscetível de limitar a liberdade de escolha ou o comportamento do Requerente em relação a um serviço e conduzi-lo a tomar uma decisão de transação que não tomaria de outra forma, o que claramente não se verifica, *in casu*. Na verdade, o que está em causa é a cobrança de um valor que a Requerida não demonstrou ser devido, mas essa cobrança, por si só, não é agressiva, sendo que a comunicação de que o incumprimento – ainda que não exista – pode conduzir à inclusão do consumidor numa lista pública de consumidores devedores corresponde a uma informação prevista na lei.

Contudo, entendemos que a Requerida não respeitou o direito do Requerente à informação e persistiu na cobrança de um serviço que em momento algum demonstrou ao Requerente ser devido. O Requerente foi bastante diligente no sentido de obter esclarecimentos sobre o assunto, dirigiu reclamações escritas à Requerida solicitando esclarecimentos e o cancelamento do serviço e a Requerida, mesmo sem demonstrar que a ativação tinha ocorrido, persistiu na cobrança sem prestar esclarecimentos satisfatórios. Por outro lado, a partir de novembro deixou de cobrar o valor em causa nos autos, mas não procedeu à anulação do valor cobrado anteriormente, não tendo também prestado qualquer esclarecimento ao Requerente ou nestes autos quanto à referida cobrança.

Assim, impõe-se concluir que a Requerida está obrigada a proceder à devolução do montante de €19,98 ao Requerente.

Quanto à indemnização peticionada, na fixação de indemnização por danos não patrimoniais deve atender-se, apenas, aos danos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito (art.º 496º, n.º 1 CC), sendo o montante da indemnização fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494.º do CC,



isto é, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso. Diz-nos a jurisprudência que “a responsabilidade civil por danos não patrimoniais assume uma dupla função: compensatória e punitiva: compensatória, na medida em que o quantum atribuído a título de danos não patrimoniais consubstancia uma compensação, uma satisfação do lesado, na qual se atende à extensão e gravidade dos danos; punitiva, na medida em que a lei enuncia que a determinação do montante da indemnização deve ser fixada equitativamente, atendendo ao grau de culpabilidade do agente, à situação económica desta e do lesado e às demais circunstâncias do caso¹”. Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela² “o Código Civil aceitou, em termos gerais, a tese da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, embora limitando-a àqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos”. Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. Neste âmbito, os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais³. A compensação em causa “tem por fim facultar ao lesado meios económicos que, de alguma sorte, o compensem da lesão sofrida, por tal via reparando, indirectamente, os preditos danos, por serem hábeis a proporcionar-lhe alegrias e satisfações, porventura de ordem puramente espiritual, que consubstanciam um lenitivo com a virtualidade de o fazer esquecer ou, pelo menos, mitigar o havido sofrimento moral⁴”.

Um facto é notório quando o juiz o conhece como tal, colocado na posição do cidadão comum, regularmente informado, sem necessitar de recorrer a operações lógicas e cognitivas, nem a juízos presuntivos. De acordo com este tipo de consideração, a Relação, ao abrigo do disposto no artigo 514.º, n.º 1, do CPC pode considerar certos factos como notórios, independentemente - até - de os mesmos, no caso de terem sido levados ao questionário, terem obtido resposta negativa por parte do tribunal. II - Não carecendo o facto notório nem de alegação, nem de prova, não deve figurar no questionário. III – Os danos não patrimoniais, mesmo que não provados em audiência, devem ser tomados em conta se forem considerados

¹ In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

² In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.

³ In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.

⁴ In Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 24.04.2013.



factos notórios – in Ac. Tribunal da Relação de Coimbra, de 22/06/2010, proc. n.º 1803/08.3TBVIS.C1.

O Requerente foi confrontado com a primeira cobrança em junho de 2023, apresentou diversos pedidos de esclarecimentos e reclamações, solicitou prova da ativação do serviço que nunca lhe foi fornecida – nem demonstrada nesta sede – culminando com a apresentação de reclamação neste Tribunal, em 9/11/2023, altura em que a situação ainda não se encontrava resolvida e decorridos 5 meses.

A apreciação dos danos não patrimoniais deve ser feita tendo por referência o consumidor médio, minimamente informado e esclarecido, colocado na posição do Requerente. Não podemos concluir, considerando-a objetivamente, que a situação em causa seja suscetível de causar tristeza e desgosto. Porém, entendemos que a gravidade dos danos como critério subjacente à aplicação do art.º 496º CC deve ser hoje interpretada de forma mais abrangente, valorizando-se não só a afetação profunda de valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral, mas também os transtornos, preocupações e perdas de tempo que assumam proporções consideráveis, repercutindo-se no tempo destinado a descanso e lazer do lesado, os quais assumem atualmente maior relevância na vida dos cidadãos e, em especial, dos consumidores.

Assim, não estão em causa meros transtornos ou incómodos irrelevantes, mas danos suscetíveis de serem compensados, em especial por estar em causa a prestação de um serviço público essencial, relativamente ao qual o legislador definiu uma proteção especial a favor do utente. Contudo, a indemnização peticionada é manifestamente excessiva, pelo que se fixa a mesma em €150,00.

DECISÃO:

Julga-se a ação parcialmente procedente e, em consequência, condena-se a Requerida a proceder:

- a) à devolução do valor de €19,98 ao Requerente cobrado nas faturas FT 101/060920935, FT 101/062434198, FT 101/063979753;**
- b) ao pagamento de €150,00 a título de compensação por danos não patrimoniais, absolvendo-a do demais peticionado.**

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



Notifique.

Braga, 27 de abril de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)