

SENTENÇA

SUMÁRIO:

Da prova produzida ficou demonstrado que o contrato celebrado a 10/03/2022 se encontra a ser cumprido pela Requerida e que os custos adicionais referidos pelo Requerente se reportam a outro contrato, os quais, em todo o caso, o próprio Requerente confessou realizar e ter consciência de que se trata de comunicações não incluídas no contrato.



A) RELATÓRIO

No dia 18/03/2024, o Requerente **A** apresentou reclamação contra a Requerida **B, S.A.** alegando que a 10 de março de 2022 subscreveu um contrato com a aqui requerida com mensalidade de 30,90€ - N.º de Conta 310** e que, aquando da receção da fatura de janeiro de 2024 - FT 101/068348467, verificou que tem o valor de 92,61€ para pagar, sendo que parte desse valor se reporta a comunicações não incluídas, situação que confirma ter efetuado. Mais alegou que tem 79 anos de idade, vive sozinho com dificuldades, tem duas pernas amputadas, e não consegue suportar esta situação e pretende dar continuidade ao seu contrato desde que a requerida cumpra o valor acordado de €30,90, o que já reclamou. **Peticona que a Requerida cumpra o contrato.**

*

A Requerida apresentou **Contestação**, contra-alegando que o Demandante é cliente RDA B com a conta 3103*, com serviço TVNETVOZ + móvel com tarifário RED 1 GB e que o tarifário contratado inclui 3.500 minutos + 3.500 SMS conforme previsto no site, existindo ainda informação sobre taxaço de comunicações internacionais e que os valores faturados reclamados são extra mensalidade, uma vez que o Requerente realiza consumos não incluídos no tarifário. Mais alegou que foram realizadas notas de crédito pontuais nas faturas que refletiram esses consumos, como por exemplo na fatura Documento nº FT 101/069994861, comunicações extra nacionais e SMS internacionais, e que no que diz respeito às comunicações nacionais, as mesmas foram realizadas para números especiais não incluídos no tarifário, tais como 761 ARTelecom, 761 NOS, 760 Colt. **Peticona a improcedência da ação e absolvição do pedido.**

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 10/07/2024, 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 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 €30,90 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 existe incumprimento contratual por parte da Requerida quanto ao contrato celebrado a 10/03/2022.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

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

- 1) No dia 10/03/2022, o Requerente celebrou um contrato com a Requerida, com mensalidade de €30,90, referente a serviços de TV+NET+VOZ;
- 2) Em data não apurada, o Requerente celebrou contrato para o serviço móvel, associado ao tarifário RED, com mensalidade de €19,90 que inclui 3.500 minutos + 3.500 SMS;
- 3) Na fatura de janeiro de 2024 (FT 101/068348467), foi cobrado o montante de €92,61;
- 4) Parte do valor faturado (€46,97) reporta-se a comunicações não incluídas no tarifário RED;
- 5) A 05/03/2024, a Requerida emitiu nota de crédito do valor de €46,97;
- 6) Na fatura de fevereiro de 2024 (FT 101/069994861) foi cobrado o montante de €67,01 por comunicações e SMS internacionais, não incluídos no tarifário RED;



7) A 05/04/2024 a Requerida emitiu nota de crédito de €58,20 referente à fatura de fevereiro de 2024;

8) No que diz respeito às comunicações nacionais, as mesmas foram realizadas para números especiais não incluídos no tarifário, tais como 761 ARTelecom, 761 NOS, 760 Colt.

FACTOS NÃO PROVADOS

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

a) A Requerida está a cobrar valores a mais face ao que foi contratado a 10/03/2022.

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.

Quanto aos documentos, o Requerente juntou a fatura FT 101/068348467, emitida a 05/02/2024 no valor de €92,61, referente ao mês de janeiro de 2024, com cobrança de €24,67 do serviço “tv net voz”, €66,87 quanto ao serviço RED, em que se verifica comunicações de €46,97, para além da mensalidade de €19,90 e complemento de serviços no valor de €1,07 (fatura detalhada). No detalhe da fatura é possível verificar a cobrança de €38,19 (sem IVA) referente a “comunicações não incluídas” no serviço RED. Esta fatura foi alvo de crédito no valor de €46,97 precisamente quanto às comunicações extra plafond RED, emitido a 05/03/2024, cfr. decorre da respetiva nota de crédito junta pela Requerida. A Requerida juntou também a fatura emitida em fevereiro de 2024 (Documento nº FT 101/069994861), através da qual se verifica a cobrança de comunicações não incluídas, nacionais e internacionais, associados novamente ao serviço RED, no valor de €67,01 (sem IVA). Em detalhes de comunicações e consumos, verifica-se a realização de chamadas para números 761 NOS e 760 COLT, ARTelecom e apoio clientes (16912), bem como SMS para Grécia, Polónia, Rússia, Áustria, Espanha, Suécia, Itália e Espanha. Esta fatura foi igualmente objeto de crédito emitido a 05/04/2024, no valor de €58,20. Foi também relevante o contrato celebrado no dia 10/03/2022, relativamente ao pacote fibra 3



light, pelo preço de €30,90. O contrato não inclui serviço de telemóvel cujas condições não foram juntas aos autos.

Pelo Requerente foi dito que celebrou contrato pelo preço mensal de €30,90 e que não aceita os valores cobrados em excesso, cobrança que tem sido reiterada por parte da Requerida. Acabou por confessar que realizava chamadas para o estrangeiro e para os indicados na contestação pela Requerida (761 ARTelecom, 761 NOS, 760 Colt) e descritas na fatura de janeiro de 2024, mas que cancelou essas chamadas e já não as realiza atualmente. O Requerente demonstrou em audiência não ter capacidade de compreender as cobranças realizadas, contudo, ficou provado que as chamadas cobradas consubstanciam serviços adicionais que o Requerente não contratou e que são cobrados para além da mensalidade.

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.

O Requerente peticiona que a Requerida cumpra o contrato, alegando que têm sido sistematicamente cobrados valores acima do contratado. Resulta do exposto no art.º 406º CC que *“o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”*. Da prova produzida ficou demonstrado que o contrato celebrado a 10/03/2022 se encontra a ser cumprido pela Requerida e que os custos adicionais referidos pelo Requerente se reportam a outro contrato, os quais, em todo o caso, o próprio Requerente confessou realizar e ter consciência de que se trata de comunicações não incluídas no contrato. Além disso, a Requerida procedeu à emissão de nota de crédito quanto aos valores adicionais cobrados na fatura de janeiro de 2024, indicada pelo

Requerente na sua reclamação, e ainda da fatura de fevereiro que se seguiu. Assim, impõe-se concluir que não se verifica qualquer incumprimento contratual da Requerida.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

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

Notifique.

Braga, 29 de julho de 2024

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)