



Processo: 1360/2023

Demandante: A

Demandada: B

Resumo: 1. O consumidor tem direito (1) à qualidade dos serviços prestados, que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, sendo certo que a lei impõe a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (art.ºs 3º, alin. a), 4º e 9º, nº 1), e

2. à (2) indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (art.º 12, nº 1, da LDC – Lei nº 24/96 de 31 de julho);

3. Ora, nos termos do Código Civil, “as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos” e, “àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” – artigos 341º e 342º, nº 1.

4. Por outro lado, a obrigação de indemnizar, está sujeita à verificação dos respetivos pressupostos, nomeadamente, o facto ilícito, voluntário e culposo do agente/devedor, o dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano (cf. artigo 798º).

5. Termos em que o cabia ao Demandante não só a alegação, mas a prova dos factos constitutivos da obrigação de indemnizar, o que não logrou efetuar.

A – Relatório

1. Reclamação do Demandante e posição da Demandada

1.1. O Demandante formalizou no dia 15 de junho de 2023, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada (também adiante designada, apenas, de **B**), nos termos da qual vem peticionar a resolução do seu contrato sem penalização

Alega,

Renovou contrato com a B (internet e telefone), mas com *upgrade* para TV, NET e Voz, o que lhe foi imposto para conseguir ter direito a tarifa social dada a incapacidade que, entretanto, adquiriu e da qual deu prova através de documento – cópia de atestado multiusos

A B informou que só poderia atribuir a tarifa social acrescentando ao pacote já existente no contrato a televisão

O que fez e apesar da presumível baixa de preço na internet e voz não foi, contudo, o suficiente para baixar a fatura - que aumentou cerca de €3,5/mês, em virtude do upgrade de TV Informou que, dadas as circunstâncias em que se encontra (doença e baixos rendimentos), não poderia sofrer qualquer aumento

Foi informado que o aumento de preços é precedido de aviso prévio da operadora e que numa situação de agravamento da tarifa poderia rescindir sem qualquer penalização, enviando para o efeito *mail* a demonstrar vontade de resolver o contrato, alegando que não aceitaria alteração de preço por incapacidade financeira e com cópia do seu cartão de cidadão

O que fez a partir de fevereiro de 2023, após a informação do aumento de preço para 2023/março

Não obteve resposta e em maio chegou fatura com aumento de preço

Juntou – cópia de comunicações trocadas com a B, fatura de abril de 2023, novembro 2022 (fls 3 a 5, 7 e 8)

1.2. A B veio, através de comunicação eletrónica junta ao processo, esclarecer a atualização de tarifas, a partir de 1.03.2023, mas, não obstante, atendeu ao pedido formulado e acedeu a proceder ao cancelamento da fidelização para que seja desativada a conta B sem qualquer penalidade.

Mais requereu que o Cliente entregasse o equipamento em Loja, sob pena de ser taxado em €300.

1.3. O Demandante alterou, então, a sua reclamação inicial e, em síntese, vem peticionar o seguinte:

Deixou de pagar as mensalidades por falta de resposta à solicitação de cancelamento

Pedi à entidade reguladora das comunicações esclarecimentos e suporte legal para resolver a questão

Requereu a tarifa social, nunca atribuída, por lhe ter sido impingido um serviço com *upgrade* de TV, com o que viu aumentada a mensalidade – pagava €24,89/mês e passou a pagar €28,43

Houve burla da B porque ocultou a verdadeira tarifa social

Ficou revoltado com a conduta da B e pretende ser, por esse facto, indemnizado

Assim sendo,

- a) Pretende a Tarifa Social de Internet (TSI) fornecida pela B, a contar da data de outubro de 2022, e
- b) o encontro de contas com o respetivo crédito a seu favor
- c) Solicita indemnização por danos causados, nomeadamente o incómodo, *stress* resultante da situação, tempo perdido, e compra de medicamentos com atraso por carência financeira (€...../€.....)

1.4. A Demandada B, contestou, nos seguintes termos:

Confirmou a titularidade do contrato em causa para o serviço fixo de TV, Net e VOZ, renovado por diversas vezes e com um *downgrade* para net e voz em 13 de julho de 2018

Em 13 de outubro de 2022, e por sua opção, o Demandante incluiu, novamente, o serviço de TV – conforme ficheiro-áudio que junta e comprovativo das condições remetidas para o mail do cliente

Confirma a receção de um atestado multiusos o que lhe permite usufruir de um desconto de 25% na mensalidade, no âmbito do Programa B S.,

Refere, ainda, que os clientes que pretendam usufruir apenas de internet móvel têm o mesmo desconto

O cliente (13.10.2022) aceitou a renegociação do contrato e a fidelização de 24 meses

Passou a usufruir de um desconto de 25% aplicado à mensalidade do seu plano de tarifas TV, NET e Voz fixos, serviços que utilizou na totalidade, não tendo mencionado que pretendia usufruir apenas do serviço de internet móvel no âmbito da tarifa social

Relativamente à tarifa social (TSI), esta não tem qualquer relação com o serviço que o cliente dispõe devido ao grau de incapacidade que lhe foi conferido, pois visa endereçar situações distintas das que estão abrangidas pelo B S.. – a tarifa social refere-se, apenas, ao Serviço de internet e não Serviço fixo de Tv+Net+Voz, que o Cliente possui

A TSI depende do cumprimento de determinados critérios e está sujeita a procedimentos, que identifica

Apenas em fevereiro de 2023, já depois da receção da informação da atualização das tarifas a partir de 1 de março, o Demandante entrou em contacto para contestar a atualização

A Demandada, excecionalmente, aceitou o cancelamento da fidelização de 24 meses em curso para que o Demandante pudesse formalizar o pedido de desativação sem penalização e, depois, solicitar a adesão à Tarifa Social de Internet

Não procedeu, até à data, à devolução dos equipamentos disponibilizados para utilização dos serviços fixos, continuando a fazer uso deles

Tem em débito as faturas emitidas entre 23.04.2023 e 23.08.2023, no total de €159,94, mas de forma a regularizar a dívida e para que o Demandante possa dar seguimento ao pedido de desativação sem valores pendentes, a B procedeu ao crédito na totalidade encontrando-se a conta regularizada

E, o cliente deverá formalizar o pedido de desativação em Loja, com a devolução dos equipamentos de forma a evitar faturação

Quanto ao pedido de compensação sempre seria necessário demonstrar o concreto nexo de causalidade e, também, que o mesmo merecesse a tutela do direito

Não existe qualquer obrigação de indemnizar na medida em que não existe qualquer atuação ilícita da Demandada

Não podendo existir aproveitamento da situação em causa, sob pena de enriquecimento sem causa

juntou – cópia do contrato celebrado em 2014 e condições aplicáveis a partir de 13.10.2022, cópia do atestado multiusos entregue, informação do Programa B S., detalhe da fatura de jan/2023, ficheiro áudio da celebração do contrato

B - Saneador

1. Legislação aplicável

Conforme o Regulamento do CNIACC (nº 3 do artº 19º), aplica-se a este processo, subsidiariamente e com as necessárias adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei 63/2011 de 14 de dezembro).

2. Do Tribunal Arbitral

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores (pessoa coletiva) e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artº 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em causa, uma reclamação no âmbito da prestação de um serviço público essencial (alin. d) do nº 2 do artº 1º da Lei nº 23/96 de 26 de julho).

Ora, são submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais (nº 1 do artº 15º da LSPE).

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artº 3º.

3. Do valor do processo

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (nºs 1 e 2 do artº 296º e nº 1 do artº 299º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

O Demandante atribuiu ao processo o valor de €85,44 (oitenta e cinco euros e quarenta e quatro cêntimos), o que se enquadra no âmbito da competência do Tribunal (artº 6º do Regulamento).

Não foram alegadas exceções.

As partes são legítimas e capazes.

Cumpram apreciar.

C – Delimitação do objeto do Litígio

Celebração do contrato (Serviço fixo de TV, NET e Voz), em 13.10.2022 - Proposta e aceitação das condições contratuais

Obrigação de indemnização – pressupostos

D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa

I - Factos provados:

- I. O Demandante é Cliente da B desde 2014 – conforme contrato nº
- II. O primeiro contrato celebrado pelo Demandante com a B incluiu Serviço Fixo TV, Net e Voz;
- III. Em 13 de julho de 2018, o Demandante fez um *downgrade* nos serviços contratados para Serviço Fixo de Net e Voz, conforme fatura emitida em 22.07.2018;
- IV. No dia 13.10.2022, o Demandante renegociou o contrato com a Demandada – conforme ficheiro-áudio da chamada telefónica;

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt



- V. O Demandante aceitou as condições contratuais que lhe foram propostas em 13.10.2022, designadamente o serviço de TV, o preço mensal dos serviços, de €28,43 e o prazo de fidelização de 24 meses;
- VI. O Demandante quando aceitou subscrever o serviço em 13.10.2022, ficou consciente do aumento da mensalidade (€28,43), relativamente ao valor que antes liquidava;
- VII. O Demandante deixou de pagar as faturas associadas ao serviço que contratou (IV) em março de 2023;
- VIII. O Demandante só interpelou a Demandada e questionou o valor da mensalidade dos serviços em fevereiro de 2023, após a receção da informação da Demandada relativa ao aumento dos preços;
- IX. Em junho de 2023, a Demandada aceitou proceder ao cancelamento da fidelização e à desativação da conta associada ao contrato sem penalização;
- X. A Demandada aceitou proceder à regularização da dívida do Demandante associada ao contrato celebrado em 13.10.2022, através de crédito da faturação em dívida entre 23.04.2023 e 23.08.2023, de modo a que este pudesse dar seguimento ao pedido de desativação dos serviços sem valores pendentes;

II - Factos não provados

Com relevância para a decisão foram identificados factos não provados:

- a) Não se provou que o Demandante tivesse solicitado em 13.10.2022, junto da Demandada, a aplicação da tarifa social (TSI);
- b) Não se provou que medicamentos, necessários ao seu estado de saúde, o Demandante não comprou por carência económica;
- c) Não se provou em que meses o Demandante não comprou medicamentos por ter de pagar os serviços da B.

E – Da fundamentação de facto

Do processo consta a cópia do contrato celebrado entre as partes em 2014, a e a fatura emitida em 13 de julho de 2018.

O Demandante não impugnou, nem pôs em causa estes documentos, pelo que os mesmos suportam os factos considerados como provados em I a III.

Por outro lado, o ficheiro-áudio relativo à celebração do contrato em 13.10.2022, é elucidativo quanto à celebração do contrato e respetivas condições acordadas.

Na verdade, na chamada telefónica, o Demandante aceita e confirma os serviços a que vai ter acesso, nomeadamente a televisão, e está consciente do aumento do preço da mensalidade – que aceita sem reserva.

Relativamente à televisão, refere, inclusive, que *“não vai precisar de sair tantas vezes”*, concluindo que é uma boa solução (factos IV a VI).

Pelo próprio foi referido, em sede de reclamação e em audiência, que reclamou (junto da Demandada) apenas quando recebeu a informação do aumento dos preços, em fevereiro de 2023.

Motivo pelo qual e, até lá e desde outubro do ano anterior, não houve constrangimentos nomeadamente quanto ao preço dos serviços.

Por outro lado, a Demandada referiu e demonstrou ter aceitado o cancelamento do contrato sem a penalização da fidelização e, também, já ter procedido ao crédito das faturas desde abril – data a partir da qual o Demandante deixou de as pagar.

Assim sendo, o Demandante pode solicitar a desativação do serviço sem penalização e sem valores em dívida.

Quanto à matéria considerada como não provada, o Demandante não demonstrou em que data e porque meio abordou a Demandada quando à tarifa social (esta questão não é sequer abordada no ficheiro-áudio pelo Demandante, aquando da celebração do contrato em 2022).

E, não obstante o Demandante em julgamento e as suas testemunhas tenham referido que deixou de pagar os medicamentos para pagar as faturas da B, não ficou provado em que meses isso aconteceu, quais os medicamentos que deixou de comprar ou a sua relevância efetiva no seu estado de saúde.

Por outro lado, tendo o Demandante aceite os serviços, que liquidou até fevereiro de 2023 sem discussão, e a Demandada procedido ao cancelamento dos valores desde essa data, também não se concluiu qual o efetivo prejuízo.

Ainda, e como em todas as situações, há que atender ao bom senso.

Não é plausível que o Demandante tivesse deixado de comprar medicamentos essenciais para a sua saúde para liquidar faturas da B (faturas que, em concreto, não referiu, nem medicamentos que se desconhece).

Sendo certo que, como se apurou, só pagou faturas até fevereiro de 2023. E, só nessa data reclamou.

Termos em que se concluiu, como supra, pela matéria de facto não provada.



O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pelo Demandante em julgamento, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artº 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes hajam alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

F - Da fundamentação de Direito

1. Da ausência da Demandada em julgamento

Nos termos do nº 3 do artº 35º da LAV (Lei 63/2011 de 14 de dezembro), se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência, o tribunal arbitral prossegue o processo, sem considerar aquela omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações do demandante, e pode proferir sentença com base na prova apresentada.

2. Lei nº 23/96 de 26 de julho (LSPE) e Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC)

A Lei 23/96 de 26 de julho (LSPE), veio criar no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente dos serviços públicos essenciais, tendo o serviço de fornecimento de comunicações eletrónicas sido aqui elencado (alin. d) do nº 2 do artº 1º).

Do diploma decorre, ainda, um princípio geral para o prestador do serviço, de proceder de boa fé e em conformidade com os ditames da natureza pública do serviço e o interesse do utente, cabendo-lhe a obrigação de informar de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e a prestação de todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias (cf. artºs 3º e 4º, nº 1).

O utente tem, ainda, direito a uma fatura mensal e que especifique devidamente os valores apresentados, de acordo com as correspondentes tarifas (nºs 1 e 2 do artº 9º).

Não ficou demonstrado o incumprimento das normas por parte da B, aqui Demandada.

Antes, e como resulta do ficheiro-áudio, o Demandante ficou esclarecido e aceitou os serviços que contratou e o preço apresentado.

Por outro lado, veio a LDC determinar (alin. a) do artº 3º) que o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, bem como à defesa dos seus interesses económicos (alin. e)),



sendo certo que os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou de acordo com as legítimas expectativas do consumidor, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (artºs 4º e 9º, nº 1).

E, conforme o disposto no nº 1 do artº 12º, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento ou prestações de serviços defeituosas.

Posto isto, e quanto ao pedido do Demandante:

- a) Pretende a Tarifa Social de Internet (TSI) fornecida pela B a contar da data de outubro de 2022, e*
- b) o encontro de contas com o respetivo crédito a seu favor*
- c) Solicita indemnização por danos causados, nomeadamente o incómodo, stress resultante da situação, tempo perdido, e compra de medicamentos com atraso por carência financeira (€...../€.....)*

O Demandante não demonstrou ter solicitado a TSI, junto da Demandada, em outubro de 2022. Motivo pelo qual a Demandada não podia dar seguimento ao pedido.

E, antes, aceitou (como resulta claro do ficheiro-áudio, já referido), ter aceitado as condições que lhe foram propostas.

Na verdade, não só as aceitou, como só reclamou das tarifas em fevereiro, quando foi confrontado com o aumento de preços – ou seja, por uma questão completamente diversa.

Em todo o caso, daqui e para o Demandante não resultou qualquer prejuízo, uma vez que a Demandada

1. já aceitou o cancelamento do contrato, sem penalização – como pretendia o Demandante em fevereiro de 2023 quando reclamou, e
2. já procedeu à regularização/crédito dos valores das faturas desde essa data.

Pelo que, é forçoso concluir que o pedido em *a)* não pode proceder por não provado, porque, simplesmente, não pediu a tarifa social nessa altura, e o pedido formulado em *b)* já foi atendido, pelo que quanto a este há desnecessidade de pronuncia (alin. e) do artº 277º do Código de Processo Civil).

Quanto ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais (*c)*).

Dispõe o artº 798º do Cod Civil que o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação se torna responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

Na verdade, e de acordo com o princípio fundamental dos contratos (cf. artº 406, nº 1), “*pacta sunt servanda*”, o contrato deve ser pontualmente cumprido e o devedor que falte culposamente ao cumprimento fica constituído na obrigação de indemnizar o credor.

Por outro lado, de acordo com o Cód. Civil, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (artºs 341º e 342º, nº 1).

“o ónus consiste na necessidade de observância de determinado comportamento, não para satisfação do interesse de outrem, mas como pressuposto da obtenção de uma vantagem para o próprio, a qual pode inclusivamente cifrar-se em evitar a perda de um benefício antes adquirido (A. Varela, Obrigações, 35); e, traduz-se “para a parte a quem compete, no encargo de fornecer a prova do facto visado, incorrendo nas desvantajosas consequências de se ter liquidado o facto contrário, quando omitiu ou não logrou realizar essa prova; ou na necessidade de, em todo o caso, sofrer tais consequências se os autos não contiverem prova bastante desse facto trazida ou não pela parte” (Manuel de Andrade, Noções Elementares de Processo Civil, 1956, pág. 184).

É, pois, ao autor do pedido (Demandante) que cabe a alegação e prova dos elementos constitutivos do seu direito.

E, como emerge do disposto no artº 798º, supra, são pressupostos da obrigação de indemnizar: o facto voluntário, culposo e ilícito do agente, o dano causado e o nexo de causalidade entre aquele facto e o dano.

Ora, o Demandante limitou-se a alegar os incómodos/*stress* que suportou e o facto de não ter comprado medicamentos necessários à sua saúde.

O que não conseguiu provar, como se concluiu.

Pelo que, não pode proceder o pedido formulado.

C – Decisão

Termos em que se julga

1. como não provado e, como tal, improcedente o pedido formulado pelo Demandante **A** para lhe ser concedida a tarifa social desde outubro de 2022,
2. como não provado e, como tal, improcedente o pedido de indemnização por danos não patrimoniais, e
3. em consequência, se decide absolver a Demandada **B**, dos correspondentes pedidos



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Relativamente ao pedido de encontro de contas a seu favor, formulado pelo Demandante, está satisfeito pela Demandada na pendência da presente ação, pelo que não há necessidade de pronuncia (alin. d) do artº 277º do Código de Processo Civil).



De acordo com o nº 1 do artº 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), procede-se ao encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 2 de outubro de 2023

A juiz-árbitro

Margarida Granwehr de Sousa