

## SENTENÇA

Processo nº: 273/2019

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDA: B**

#

### **SUMÁRIO:**

À data da contratação do serviço com o requerente (Novembro de 2016) a requerida não tinha como desconhecer a falta de cobertura do serviço de internet e telefone fixo através de banda larga móvel na área de residência do requerente ou seja não tinha como negar a impossibilidade de fornecer os serviços que contratou com o requerente e este nunca poderia de forma correcta e suficiente utilizar os mesmos, o que se veio a verificar.

A requerida ao contratar com o requerente da forma que o fez em Novembro de 2016 não podia, em boa fé, dizer que lhe podia fornecer os serviços contratados, pois desde Março de 2016 conhecia as obrigações impostas pela ANACOM em função da falta de cobertura da área territorial da freguesia de residência do requerente.

Somente resta concluir pela violação das obrigações que sobre a requerida impendiam em função do disposto nos artigos 3.º, 4.º e 7.º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho, não tendo esta agido de boa fé na celebração do contrato, nem informado convenientemente o requerente acerca do fornecimento do serviço, não se podendo considerar o comportamento da mesma, nomeadamente em relação à avaria do serviço de televisão, como cumpridor de padrões mínimos de qualidade.

#

**I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC, o requerente peticionou a condenação da requerida na rescisão imediata do contrato de prestação de serviços alegando falta de cumprimento do serviço contratado por parte da requerida.

2 - Pede o ressarcimento do valor de € 1.199,76 correspondente ao valor das 24 mensalidades do serviço contratado, por todos os aborrecimentos que o assunto lhe trouxe, pelas inúmeras chamadas e contactos com a linha de apoio e as deslocações à loja que dista cerca de 24 quilómetros da sua residência, que veio a concretizar em sede audiência terem sido 12 deslocações à loja, resultando ainda da sua reclamação que aceita a compensação do valor das notas de crédito no valor que peticiona.

3 – Alega resumidamente que em Novembro de 2016 celebrou um contrato de prestação de serviços com a requerida para o fornecimento do serviço de televisão através de satélite, de internet através de router móvel e de telefone fixo através de equipamento com ligação de rede móvel. Destes serviços somente funcionou durante 3 meses o serviço de televisão, tendo de se deslocar cerca de 6 quilómetros de sua casa para obter rede suficiente para utilização dos outros serviços de internet e rede fixa móvel numa povoação próxima.

#

4 – A requerida citada respondeu ao CNIACC e apresentou contestação.

Nas comunicações remetidas aos autos a 21 de Fevereiro e a 25 de Março de 2019, a requerida informa que procedeu ao desligamento dos serviços a 18 de Fevereiro de 2019, que procedeu à anulação de seis mensalidades no valor total de € 299,90 e que em função do acordo de pagamento celebrado entre as partes no montante € 449,75, este valor lhe é ainda devido.

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Em sede de contestação afirmou que a última alteração contratual ocorreu em 15 de Outubro de 2018, data em que ficou activo um pacote de serviços incluindo uma box com uma mensalidade de € 68,99.

Afirmou ainda que no seu entender nenhum conflito resta quanto a resolução do contrato de prestação de serviços, não se encontrando por pagar qualquer valor referente a incumprimento contratual por parte do requerente.

Remete para comunicações enviadas ao CNIACC a 21 de Fevereiro e 25 de Março de 2019 onde assume o seguimento do pedido de desligamento de serviços que se concretizou a 18 de Fevereiro de 2019.

Remete ainda para comunicações juntas como documentos n.º 3 e 4 respectivamente datadas de 13 de Julho e 16 de Agosto de 2018, feitas no âmbito do processo de reclamação n.º 1572/2018 que correu termos no CNIACC, pelas quais comunicou ao requerente ao CNIACC que aquele poderia pôr fim ao contrato de prestação de serviços sem qualquer penalização por incumprimento.

Afirma que o requerente somente em Janeiro de 2019 veio pedir a desactivação do serviço, não tendo procedido à rescisão do contrato em momento anterior porque assim o entendeu.

Mais esclarece que o requerente, após ter sido informado da possibilidade de resolver o contrato decidiu livremente celebrar dois acordos de pagamento de dívida, nos dias 27 de Setembro e 21 de Novembro de 2018, encontrando-se em dívida a quantia de € 449,75.

Reitera a anulação de facturas e a correspondente nota de crédito que se reflectiu na factura de Julho de 2018 no valor de € 299,90.

Por último refere que os constrangimentos com o serviço nunca se verificaram quanto à indisponibilidade total dos serviços contratados, tendo ocorrido utilização regular dos serviços móveis e rede fixa.

#

4 – O tribunal é competente em razão da matéria e do território, não existem nulidades processuais ou irregularidades de instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa, as partes são legítimas.

O pedido formulado pelo requerente quanto à rescisão imediata do contrato de prestação de serviços foi já cumprido pela requerida em Fevereiro de 2019, resultando inutilidade superveniente na apreciação deste pedido.

#

## **II – OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

O objecto do litígio concentra-se na questão de saber se o requerente tem direito a ser ressarcido do valor de € 1.199,76 correspondente ao valor das 24 mensalidades do serviço contratado e se poderá ser feita a compensação do valor das notas de crédito no valor que peticiona .

São questões a resolver as de conhecer do cumprimento do contrato de prestação de serviços e do direito do requerente a ser indemnizado.

#

## **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

### **A – Matéria de facto provada:**

1 – A 25 de Julho de 2018 o requerente apresentou uma reclamação no CNIACC com o n.º 1572/2018 onde pedia uma indemnização de € 1.000,00 por falha contratual e não resolução do problema.

2 – O requerente celebrou com a requerida em Novembro de 2016 um contrato de prestação de serviços de televisão, net e voz sendo o serviço fornecido através de satélite e banda larga móvel, com uma mensalidade de € 49,99 e um período de fidelização de 24 meses, como resulta de folhas 7 dos autos e das declarações do requerente em sede de audiência.

3 – Passados três meses o serviço de televisão deixou de funcionar e somente em Junho de 2018 foi um técnico da requerida a casa do requerente resolver este problema.

4 – O serviço de internet nunca funcionou convenientemente por não existir rede de cobertura suficiente na morada do requerente, tendo este de se deslocar a uma povoação vizinha para aceder a este serviço.

5 – Por email dirigido ao CNIACC a 16 de Agosto de 2018, no âmbito do processo 1572/2018, a requerida confirma a existência de uma anomalia na zona de residência do requerente que afecta a velocidade normal do serviço de internet, comunica que o requerente poderá proceder à cessação do contrato sem encargos e indica ter efectuado notas de crédito no valor de € 299,90.

6 – O processo de reclamação n.º 1572/2018 terminou arquivado por mediação à distância, não tendo o requerente respondido à comunicação do CNIACC de 21 de Agosto de 2018.

7 – A 26 de Junho de 2018 o requerente celebrou um contrato de prestação de serviços com a requerente, tendo contratado o pacote de serviços \_\_\_\_\_, com uma box, com uma mensalidade de € 53,64, tendo uma fidelização associada de 7 meses, como melhor resulta de folhas 16 e 17 dos autos.

8 - O requerente celebrou com a requerida dois acordos de pagamento de dívida, nos dias 27 de Setembro e 21 de Novembro de 2018, encontrando-se em dívida a quantia de € 449,75, como resulta das comunicações a folhas 19 e 25, dos artigos 10º e 12º da contestação e das declarações do requerente em audiência de julgamento.

9 – Em Outubro de 2018 o requerente celebrou um contrato com a requerida com o mesmo serviço anteriormente contratado, com uma mensalidade de € 68,99, como resulta das declarações do requerente e do artigo 1.º da contestação.

10 – Em Janeiro de 2019 o requerente pediu a rescisão dos serviços o que veio a ocorrer a 18 de Fevereiro de 2019.

11 – Em Fevereiro de 2019 o requerente apresentou nova reclamação no CNIACC que deu origem ao presente processo.

12 – O requerente reside numa área eminentemente rural e tinha dificuldade em contratar serviços de comunicações atenta a pouca oferta dos mesmos na sua área de residência.

13 – A família do requerente é composta por si, pela sua companheira e por uma criança pequena que ficaram impossibilitados de utilizar os serviços.

14 – Para tratamento de questões relativas ao contrato o requerente teve de se deslocar por doze vezes cerca de 24 quilómetros até à loja da requerida.

#

#### **B – Motivação:**

A factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC e entregues em audiência pelas partes e o que resulta nos autos por confissão ou acordo das mesmas.

Nenhuma das partes apresentou testemunhas em sede de audiência, tendo o requerido confirmado os factos trazidos aos autos.

Foram tidos em consideração quanto à formação do contrato e suas condições os documentos juntos pelo requerente em sede de reclamação.

Quanto às alterações do contrato foram tidas em conta as declarações do requerente, os documentos por este juntos aos autos e as comunicações da requerida que confirmam tais alterações.

Relativamente ao cumprimento do contrato e às vicissitudes do mesmo foram tidas em consideração as declarações do requerente em sede de audiência e as comunicações remetidas aos autos pelas partes, nomeadamente quanto às deslocações alegadas, às várias comunicações telefónicas e reclamações feitas em loja em datas diferentes.

#

### **C – O Mérito da Causa:**

#### **1 – Do cumprimento do contrato de prestação de serviços:**

Como resulta de consulta pública da ANACOM de Fevereiro de 2016 a freguesia de \_\_\_\_\_, local de residência do requerente e para onde foi contratado o serviço (folhas 6 dos autos), era uma das 588 freguesias que não dispunham de cobertura de banda larga móvel que fornece acesso à internet através da tecnologia 3G ou 4G.

No seguimento deste diagnóstico, através de comunicado de imprensa a 14 de Março de 2016, a ANACOM comunicou que: *“A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) decidiu impor à MEO, NOS e Vodafone obrigações adicionais de cobertura de banda larga móvel do território nacional, na sequência da renovação das licenças destes operadores por mais 15 anos. Assim, esta Autoridade aprovou uma lista de 588*

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

*freguesias potencialmente sem banda larga móvel (BLM) que terão de passar a ter este tipo de cobertura. O objetivo desta medida da ANACOM é levar a banda larga móvel a mais pessoas e a zonas cuja cobertura seria mais difícil de alcançar, caso os operadores se movessem apenas por interesses estritamente comerciais.”.*

A requerida é uma das operadoras abrangidas por esta imposição da ANACOM.

À data da contratação do serviço com o requerente (Novembro de 2016) a requerida não tinha como desconhecer a falta de cobertura do serviço de internet e telefone fixo através de banda larga móvel na área de residência do requerente ou seja não tinha como negar a impossibilidade de fornecer os serviços que contratou com o requerente e este nunca poderia de forma correcta e suficiente utilizar os mesmos, o que se veio a verificar.

Restava o serviço de televisão por satélite que poderia ser cumprido, mas, como acima ficou provado, somente funcionou durante dois meses e depois o requerente esperou até Junho de 2018 para ver um técnico dirigir-se a sua casa para diagnosticar e resolver o problema, apesar das comunicações e alertas feitos pelo mesmo à requerente durante o período de indisponibilidade do serviço.

Na prática esta falta de disponibilidade do serviço concretizava-se na falta total do serviço de televisão, na falta quase total do serviço de internet e de telefone fixo, tendo o requerente de se deslocar à povoação mais próxima para poder aceder aos serviços de banda larga móvel.

Olhando para o a prestação do serviço contratado utilizando um critério de suficiência para fazer face às necessidades do agregado familiar do requerente, aquele era inexistente e não satisfazia as mesmas.

E este problema manteve-se quanto ao serviço de banda larga móvel durante toda a vida do contrato original e na sua renovação em Junho de 2018.

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

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

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Só quanto ao serviço contratado em Outubro de 2018 se verifica uma prestação correcta do mesmo (folhas 23 dos autos), no entanto toda a relação contratual estava já inquinada com pedidos de pagamentos de valores referentes aos contratos anteriores, como sendo valores em devidos por um serviço ou contrato que nunca foi prestado de forma conveniente e suficiente, facto que a requerida não poderia ignorar.

De Janeiro de 2017 a Junho de 2018, durante 17 meses, o requerente não teve qualquer serviço contratado prestado em correcto funcionamento, afirmando que pagou a maioria das facturas correspondentes ao serviço contratado.

E a solução para o requerente não era pura e simplesmente rescindir o contrato ainda que sem qualquer penalização, como sugerido e aceite pela requerida.

O facto é que este não reside numa zona do território que lhe permita obter um serviço de comunicações funcional com facilidade, não tem disponível um serviço de ADSL ou um serviço de fibra que lhe permita ter um contrato de prestação de serviço por cabo e as escolhas de banda larga que existem como acima se descreveu eram insuficientes.

E foi nesta tentativa de ter um serviço funcional que o requerente foi tentando manter um contrato com a requerida mas que efectivamente funcionasse, o que não ocorreu até novembro de 2018.

A Lei dos Serviços essenciais visa a protecção do utente.

E ainda que não se conceda numa coacção por parte da requerida na celebração de acordos de pagamento para que o requerente continuasse a usufruir do serviço, certo é que existia algum estado de necessidade do mesmo que o terá levado a assinar esses acordos no sentido de manter o serviço que foi renovando.

Determina o artigo 3.º da Lei 23/96 de 26 de Julho, como princípio geral, 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.”*.

*Determina ainda o n.º1 do artigo 4.º da mencionada Lei 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.”*.

A requerida ao contratar com o requerente da forma que o fez em Novembro de 2016 não podia, em boa fé, dizer que lhe podia fornecer os serviços contratados, pois desde Março de 2016 conhecia as obrigações impostas pela ANACOM em função da falta de cobertura da área territorial da freguesia de residência do requerente.

Para além disso, nos termos do artigo 11.º da Lei dos Serviços Públicos essenciais, cabia à requerente demonstrar e provar os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e é ela própria que confirma a impossibilidade de prestação do mesmo (doc. n.º 4 junto com a contestação).

Perante estes factos, somente resta concluir pela violação das obrigações que sobre a requerida impendiam em função do disposto nos artigos 3.º, 4.º e 7.º da Lei 23/96 de 26 de Julho, não tendo esta agido de boa fé na celebração do contrato, nem informado convenientemente o requerente acerca do fornecimento do serviço, não se podendo considerar o comportamento da mesma, nomeadamente em relação à avaria do serviço de televisão, como cumpridor de padrões mínimos de qualidade.

#

2 – Do direito do requerente a ser indemnizado :

O requerente pretende o ressarcimento do valor de € 1.199,76 correspondente ao valor das 24 mensalidades do serviço contratado, por todos os aborrecimentos que o assunto lhe trouxe, pelas inúmeras chamadas e contactos com a linha de apoio e as deslocações à loja que dista cerca de 24 quilómetros da sua residência, que veio a concretizar em sede audiência terem sido 12 deslocações à loja, resultando ainda da sua reclamação que aceita a compensação do valor das notas de crédito no valor que peticiona.

Poderá assim ser? Serão os danos alegados pelo requerente indemnizáveis?

Tendemos a seguir a orientação dada pelas decisões dos tribunais arbitrais de consumo, pela jurisprudência e pela doutrina de que estando em causa responsabilidade contratual, é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais, cabendo ao julgador, perante o caso concreto, verificar se são ressarcíveis.

Veja-se a este propósito a decisão proferida no processo 113/2018 pelo Tribunal Arbitral do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Coimbra onde se lê: *“Segundo o n.º 1 do art.º 496º do CC, só haverá que fixar indemnização quanto aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. Cabe portanto ao tribunal, em cada caso, dizer, se o dano é ou não merecedor de tutela jurídica. Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta... Neste âmbito entendemos que os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis.”*

No presente caso o requerente actuou na contratação dos serviços com a requerente em estado de quase necessidade uma vez que não existem muitos serviços deste tipo disponíveis na sua área de residência.

Como acima já se verificou a requerida actuou de forma ilícita, violando disposições legais que visam proteger o utente de serviços públicos essenciais e em consequência provocou na esfera do requerente a expectativa de utilização de um serviço de banda larga móvel que este nunca conseguiu utilizar até à última renovação do contrato, resultando da sua inércia a impossibilidade de prestação do serviço de televisão durante pelo menos 17 meses, apesar dos múltiplos contactos telefónicos e pessoais em loja do requerente e foi recebendo as mensalidades do serviço sem o prestar de forma suficiente.

Existe pois um nexo de causalidade adequado entre a actuação da requerida e os danos/prejuízos invocados pelo requerente.

E se dúvidas houvesse o artigo 12.º da Lei 24/96 de 31 de Julho dissipa-as ao estabelecer que: *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.”*

Entendemos seguir na interpretação destas normas, perante o conflito em causa, o entendimento do Tribunal da Relação de Lisboa que em acórdão proferido a 20 de Dezembro de 2016, delimita algumas regras da interpretação da lei e da aplicação da mesma nos seguintes termos: *“Como não pode ser ignorado (art.º 6º do Código Civil), a interpretação de uma qualquer norma jurídica, seja ela de natureza substantiva ou adjectiva, tem forçosamente que obedecer aos critérios consubstanciados nos três números do art.º 9º do Código Civil, considerados na sua globalidade, aos quais acrescem, para a construção do conceito “solução mais*

*acertada” –de facto e mais exactamente, a solução ética e socialmente mais acertada -, as exigências inscritas nos arts 335º (proporcionalidade assente na posição que o valor ético que valida a norma e a torna em verdadeiro Direito ocupa na Hierarquia de Valores que enforma e dá consistência ao tecido social comunitário) e 334º do mesmo Código, destacando-se neste último e sem prejuízo de haver de atender também às finalidades económicas e sociais dos direitos em causa, a atenção que é dada, em primeira linha, à boa-fé e aos bons costumes (isto é, novamente e sempre, aos valores éticos que constituem os pilares estruturantes da Comunidade, que validam as normas legais produzidas pela forma prevista na Constituição e que servem de padrão aferidor quando está em causa apreciar a adequação das condutas individuais aos padrões comportamentais reputados exigíveis à vivência em Sociedade, sendo que esses padrões não podem – ou, pelo menos, não devem – ser outros que não os que são típicos de um qualquer diligente bom pai (ou boa mãe) de família – art.º 487º n.º 2 do Código Civil).”*

Tudo ponderado, atentos os danos provocados na esfera do requerente, a duração dos mesmos e a sua atitude perante a requerente, entende-se adequado a fixação de uma indemnização no valor de € 950,00.

Nos termos admitidos e peticionados pelo requerente a este valor deverá ser deduzido o valor das notas de crédito efectuadas pela requerida, no montante de € 299.90, remanescendo no valor de indemnização um total de € 650,10.

### **III – DECISÃO:**

Julgo parcialmente procedente a presente reclamação, condenando a requerida a pagar ao requerente a quantia de € 650,10, sem prejuízo da aplicação das normas legais acerca da compensação.

Sem Custas.

Valor: € 1.199,76.

Notifique.

Lisboa, 3 de Outubro de 2019.

O Juíz-árbitro

(Pedro Areia)

O

J

u

i

z

-

á

r

b

i

t

r