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

SENTENÇA

Processo nº: 2208/2018

REQUERENTE: A

REQUERIDA: B

#

SUMÁRIO:

Determina o n.º 1 do artigo 4.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96 de 26 de Julho) 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.".***

Se a solução para o problema passou por uma destas soluções, como parece ser o caso, porque não foi a requerente informada destas soluções e porque não foi a requerida mais longe do que o mero contacto para reconfigurar o equipamento, que não funcionou, se a solução poderia estar no bloqueio do número ou na utilização de outro equipamento? Estava a requerida obrigada por este dever de informação a ter ido mais longe? Entendemos que sim e a lei assim o parece exigir quando diz que a informação deve ser conveniente ou seja útil, precisa, apta a, capaz de, tudo tendente à solução do problema.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC, a requerente peticionou a condenação da requerida na devolução do valor das mensagens escritas taxadas indevidamente, assim

como na devolução do valor da chamadas efectuadas para a linha de apoio a cliente que nunca resolveram a questão.

2 – Após notificação para a audiência veio acrescentar a este um pedido de indemnização no valor de € 300,00.

3 – Alega que lhe foram taxadas mensagens escritas do telefone do seu filho para o seu com um indicativo +361, indicativo da Hungria, como se fossem serviços internacionais. No pedido de indemnização alegou que a questão lhe trouxe muito transtorno, preocupação e desgaste psicológico, a si e ao seu filho que utiliza o número em questão, tendo perdido muito tempo para não ver a questão resolvida.

#

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

Nas comunicações remetidas aos autos a 7 e 23 de Janeiro de 2019e a 28 de Fevereiro a requerida comunica que não foi detectada qualquer irregularidade na facturação da cliente.

A 22 de Março de 2019 a requerida comunica, para além da informação relativa à normalidade na facturação, que procedeu à emissão de uma nota de crédito no montante de € 54,54.

Em sede de contestação a requerida veio a legar a ineptidão da petição inicial fundada na inteligibilidade do pedido inicial e na sua alteração posterior que alega ser inadmissível.

Menciona a nota de crédito no montante de € 54,54 a título de oferta comercial correspondente a uma mensalidade do serviço contratado, valor que considera muito superior ao valor reclamado relativamente a comunicações internacionais que calcula em € 24,38.

Alega que a 19 de Janeiro de 2018 a requerente contratou um serviço "40Mb+2 Móveis 2GB_Roaming" tendo adicionado um segundo número aos serviços contratados e que não estavam incluídas chamadas internacionais por referência aos serviços de voz móvel.

Afirma que as mensagens internacionais enviadas do número xxxxx para o número xxxxx estão inteiramente relacionadas com o equipamento da requerente, tendo prestado auxilio telefónico na reconfiguração do equipamento e que após a requerente ter pedido o bloqueio do número, após 12 de Abril de 2019, não voltaram a ser debitadas comunicações internacionais, estando o problema resolvido.

Questiona o enquadramento legal do pedido indemnizatório da requerente assim como a prova dos fundamentos do mesmo, pugnando pela não indemnizabilidade dos danos alegados e da falta de nexo causal.

#

5 – 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 legitimas.

Não existe ineptidão da reclamação inicial da requerente, perfeitamente inteligível e que era já do conhecimento da requerente que não teve qualquer dificuldade em responder à mesma, compreendendo-a.

A ampliação do pedido é legitima, fundada em factos já trazidos ao processo na reclamação inicial e legalmente admissível.

O pedido formulado pela requerente quanto à devolução dos valores das mensagens taxadas foi já cumprido em Abril de 2019, através de oferta comercial da requerida através de nota de crédito no valor de uma mensalidade, resultando inutilidade superveniente na apreciação deste pedido.

Quanto ao pedido de indemnização que a requerente formula relativamente ao seu filho, utilizador do número de telefone através do qual foram enviadas as mensagens escritas para o seu, por desgaste psicológico, temos de começar por esclarecer que entendemos que a relação contratual não restringe a relação de consumo, ou seja apesar do contrato estar em nome da requerente o seu filho, utilizador do serviço poderá também estar abrangido na relação de consumo, uma vez que enquanto utilizador do mesmo, com carácter muito pessoal uma vez que se trata de um número de telefone móvel, está também abrangido pela protecção legal dada ao consumidor neste tipo de contratos e serviços.

Neste sentido a decisão proferida pelo Tribunal arbitral do Centro de arbitragem de Coimbra no processo 113/2018 onde se lê: *"A relação de consumo não se esgota com a relação contratual, é mais abrangente. Integra o conceito de relação de consumo e como tal considera-se consumidor, todo aquele que vive em comunhão na mesma residência onde que é prestado o serviço mesmo não sendo o subscritor do contrato."*.

Ocorre que o filho da requerente, testemunha, não é parte no presente processo e não há no processo elementos que atribuam à requerente legitimidade para por si ou em representação formular esse pedido, pelo que não se poderá apreciar o mesmo.

#

II – <u>OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:</u>

O objecto do litígio concentra-se na questão de saber se a requerente tem direito a ser indemnizada no valor de € 300,00.

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

#

III - <u>FUNDAMENTOS DA SENTENÇA</u>:

A – Matéria de facto provada:

1 – A 19 de janeiro de 2019 a requerente contratou com a requerida a prestação de um serviço de comunicações electrónicas em pacote designado por "40Mb+2 Móveis 2GB_Roaming", tendo adicionado o número de telefone móvel xxxxx, utilizado pelo seu filho, aos serviços contratados (ponto 33 da contestação apresentada e declarações da requerente).

2 – Nos serviços contratados não estavam incluídas chamadas internacionais por referência aos serviços de voz móvel (ponto 33 da contestação apresentada e declarações da requerente).

3 – Na factura de Abril de 2018, referente a serviços prestados em Março de 2018, começaram a ser facturadas comunicações internacionais no extracto relativo ao número de telefone do filho da requerente (folhas 13 a 89 dos autos).

4 – Estas comunicações internacionais facturadas na conta cliente da requerente resultavam de mensagens escritas remetidas pelo filho da requerente para esta, assumindo um indicativo internacional da Hungria, +361, antes do número da requerente xxxxx (alegações da requerente, depoimento da testemunha arrolada e pontos 34 a 36 da contestação apresentada).

5 – Esta situação perdurou até à factura de Abril de 2019 (declarações da requerente, depoimento da testemunha arrolada e do ponto 43 da contestação).

6 – Em Abril de 2019 a requerente pediu o bloqueio do número de telefone com o indicativo da Hungria (folhas 123 dos autos).

7 – Em Março/Abril de 2019 o filho da requerente mudou de equipamento, tendo a sua mãe ficado a utilizar o seu equipamento e esta não enviou mensagens para si mesma (declarações da requerente e depoimento da testemunha arrolada).

8 - A requerente tem alguma dificuldade em tratar destas questões e foi auxiliada pelo seu filho nos contactos com a requerida.

9 – Nas primeiras facturas os contactos telefónicos com a requerida foram semanais e depois passaram a ser mensais em função da facturas mensais e dos valores nelas constantes.

10 – Em Outubro de 2018 a requerente, auxiliada pelo seu filho, remeteu à requerida carta registada com aviso de recepção.

11 – A requerente dirigiu-se à loja da requerida três vezes ao longo do período da reclamação das facturas, sendo a distância à loja mais perto de sua casa de cerca de 20 quilómetros.

12 – A requerente sentiu desgaste com a situação que a trouxe confusa e nervosa, sofrendo de uma saúde débil por doença prolongada.

#

B – Motivação:

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

Foi ouvida a testemunha apresentada pela requerente, Y, de 26 anos, solteiro, empregado de balcão, residente em ____, que é filho da Requerente, e que tomou conhecimento dos factos por ser o seu número de telefone que está em causa nos autos e por ter auxiliado a sua mãe a tratar da questão. Do seu depoimento resultou a

confirmação do alegado pela requerente e dos factos relativos aos danos alegados pela requerente assim como da troca de equipamentos em Março/Abril de 2019.

Foram tidos em consideração quanto à formação do contrato e suas condições os documentos juntos pela requerida em sede de contestação e as declarações da requerente em sede de audiência, corroboradas pelo depoimento da testemunha que ficou a utilizar o número de telefone móvel adicionado ao contrato já anteriormente existente.

Quanto aos valores de facturação do contrato foram tidas em conta as declarações da requerente, os documentos por esta juntos aos autos e as comunicações e contestação da requerida que confirmam tais montantes.

Relativamente ao cumprimento do contrato e às vicissitudes do mesmo foram tidas em consideração as declarações da requerente em sede de audiência, as comunicações remetidas aos autos pelas partes e o depoimento da testemunha.

#

C – O Mérito da Causa:

1 – Do cumprimento do contrato de prestação de serviços:

O contrato de prestação de serviço contratado pela requerente junto da requerida tinha, para além dos serviços que interessavam à requerente contratar, a virtualidade de não contemplar chamadas internacionais.

O não contemplar chamadas internacionais não significa que as mesmas não são possíveis de realizar, são, mas não estão incluídas no preço pago pelos serviços contratados e terão de ser pagas à parte.

Neste sentido as facturas em que existe a cobrança das mensagens escritas, em causa nos autos, mencionam "Comunicações internacionais" seguidas do valor que pelas mesmas a requerente tinha de pagar à requerida.

E esta é a única vicissitude que a requerente reclama quanto ao serviço prestado, a par de problemas no atendimento e na resolução do mesmo, decorrentes do original.

E é neste serviço de atendimento que o problema na prestação do serviço parece surgir.

Como resulta do ponto 42 e seguintes da contestação apresentada pelo requerida, o problema parece ter sido resolvido com o bloqueio do número que originava a tarifação internacional, solicitado pela requerente. Depreende-se que a requerente solicitou o bloqueio aos serviços da requerida e assim poderá ter resolvido o problema.

Resultou ainda provado que em momento contemporâneo a este pedido de bloqueio, o filho da requerida trocou de equipamento deixando de utilizar o equipamento onde tinham origem as mensagens escritas que eram taxadas como comunicações internacionais, o que vai de encontro às alegações e dúvidas levantadas pela requerida quanto à configuração do equipamento que enviava as mensagens.

A requerida alegou no ponto 41 da contestação que tentou através de contacto com a requerente auxiliar na reconfiguração do equipamento que originava o problema em Abril de 2018 e ficou provado que existiram inúmeros contactos com os serviços da requerida, no entanto o problema persistiu durante pelo menos um ano.

Determina o n.º 1 do artigo 4.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96 de 26 de Julho) 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.*".

Este dever de informar que impende sobre a requerida, perante o problema, a sua persistência e duração e as possíveis soluções para o mesmo, parece não ter sido cumprido.

Se a requerente tivesse sido informada da possibilidade de solicitar o bloqueio do número anteriormente, concerteza já o teria feito em momento anterior.

Se o problema estava no equipamento utilizado pelo filho da requerente, a requerida deveria ter sugerido a sua substituição por outro num período experimental para aferir do problema de configuração do mesmo.

Se a solução para o problema passou por uma destas soluções, como parece ser o caso, porque não foi a requerente informada destas soluções e porque não foi a requerida mais longe do que o mero contacto para reconfigurar o equipamento, que não funcionou, se a solução poderia estar no bloqueio do número ou na utilização de outro equipamento?.

Estava a requerida obrigada por este dever de informação a ter ido mais longe?

Entendemos que sim e a lei assim parece exigir quando diz que a informação deve ser conveniente ou seja útil, precisa, apta a, capaz de, tudo tendente à solução do problema.

#

2 – Do direito da requerente a ser indemnizada:

A requerente pretende uma indemnização no valor de € 300,00 .

Poderá assim ser? Serão os danos alegados pela 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 licito ao credor a reparação de danos patrimoniais e 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."*.

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 artºs 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)."*

Não podemos deixar de recordar aqui as palavras do Professor Mário Frota quando diz: *"Nem esperar 10 anos por uma decisão que, entretanto, vai causando angústias enquanto o interessado aguarda. Nem esperar 10 anos por 100, que só valem 10 quando a decisão finalmente surge. Nem gastar 100 para recuperar 10..."*.

Estas palavras proferidas a propósito da celeridade na resolução alternativa de alternativa de litígios de consumo e da sua proporcionalidade, não deixam de ter reflexo também no comportamento do consumidor, enquanto cidadão médio, perante um conflito originado por um contrato de prestação de serviços ou de compra e venda de bens de consumo.

Queremos com isto dizer que se o conflito origina uma despesa para o consumidor de € 24,38 no prazo de um ano, como foi o presente caso, não é proporcional nem razoável que o consumidor dispenda 100 para receber 10, ou noutras palavras não é proporcional que efectue 3 deslocações propositadas à loja mais perto de sua casa, cerca de 20 km, a menos que o faça aproveitando a deslocação para tratar de outras questões.

E não sai fora da normalidade a necessidade de fazer a verificação mensal das facturas dos serviços que o consumidor contrata, pois deve confirmar se os mesmo estão a ser facturados como contratado ou não. No presente caso tal seria já uma actuação normal da requerente pois só assim terá verificado a diferença de valor na factura e a cobrança das comunicações internacionais.

No presente caso poderíamos estar perante um consumidor menos informado ou mais vulnerável, mas no caso, a requerente estava apoiada pelo seu filho, que se mostrou diligente na tentativa de resolução do problema, acompanhando a sua mãe e auxiliando na busca deste meio de resolução do litígio, apresentando a sua reclamação através do serviço de recepção online no site do CNIACC.

Quanto aos telefonemas e emails efectuados para a requerida por parte da requerente, parecem caber no âmbito das diligências normais e necessárias para o tratamento destas questões, não saindo do padrão de normalidade do que resulta de uma vida em sociedade.

A gravidade do problema invocado pela requerente tem ser analisado à luz do esforço financeiro, que representou para si o acréscimo na factura do serviço cobrado e este representou cerca de 4% do valor da factura, não se podendo considerar grave e implicou um esforço mensal de cerca de € 2,00 para a requerente, tudo já compensado pela requerida.

Relativamente à actuação da requerida entendemos que houve falhas no cumprimento do dever de informação como acima se descreveu, deveria ter ido mais longe, mas também esta violação do dever a que está obrigada, sem outras consequências de maior monta no seu incumprimento, não se pode considerar como grave.

Mesmo considerando que existiram danos indemnizáveis na esfera da requerente, temos dificuldade em atribuir uma responsabilidade directa à requerida uma vez que parecem ter concorrido factores relacionados com o equipamento utilizado pelo filho da requerente e com a falha no dever de informação por parte da requerida, que fizeram com que o problema tivesse ocorrido e perdurado no tempo.

Ou seja não parece ser possível estabelecer no presente caso um nexo de causalidade entre a prestação do serviço por parte da requerida e os danos alegados pela requerente, não existe uma relação causa-efeito imputável à requerida.

Tudo ponderado, apesar do juízo de censura ao incumprimento do dever de informação por parte da requerida, não podemos deixar de absolver a mesma do pedido indemnizatório formulado pela requerente.

#

III – <u>DECISÃO</u>:

Julgo improcedente a presente reclamação, absolvendo a requerida do pedido indemnizatório formulado pela requerente.

Sem Custas.

Valor: € 300,00.

Notifique.

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

Lisboa, 6 de Outubro de 2019.

O Juiz-árbitro,

(Pedro Areia)