

**Proc. n.º 798/2022 CNIACC**

**Requerente: A**

**Requerida: B**

**SUMÁRIO:**

I – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

II – À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

**1. Relatório**

**1.1.** A Requerente pretendendo a condenação das Requeridas no pagamento de €4.080,00 vem em suma alegar na sua reclamação inicial que efetuou carregamentos daquele montante no seu cartão pré-pago, contrato de telecomunicações celebrado com a Reclamada, e que pretende a restituição dos mesmos, não pretendendo um saldo naquele montante.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, impugnando os factos versados na reclamação inicial, afirmando que a Reclamante efetuou de livre vontade os referidos carregamentos e que os mesmos não são suscetíveis de se enquadrarem em situações excecionalmente admissíveis de restituição, porquanto não se enquadra como um caso de enriquecimento sem justa causa.

\*

A audiência realizou-se com a presença da Reclamante e ausência da Reclamada, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

**2.1 Objeto de Litígio** – A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se deve ou não a Requerida sere condenada em pagamento da quantia de €4.080,00.

**2.2 Valor da Ação:** €4.080,00 (quatro mil e oitenta euros)

\*

### **3. Fundamentação**

#### **3.1. Dos Factos**

##### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

- 1) A Requerente é cliente da Requerida como titular da conta pré-paga n. 00000, associada a um Plano YX 10 GB
- 2) O Plano YX 10 GB tem um custo semanal associado de €4,99, sendo este valor debitado no saldo que fica associado ao seu número de telefone após os carregamentos efetuados
- 3) A conta pré-paga n. 00000 foi ativada em 201 e desde então sofreu 28 alterações de número de telefone, estando atualmente associado ao número 90000000
- 4) A Reclamante sempre efetuou carregamentos regulares e de valores suficientes para o débito do custo semanal de €4,99 associado ao plano de tarifas da sua Conta 000000
- 5) A partir do final do ano de 2021, a Reclamante passou a efetuar vários carregamentos de diversos valores elevados

**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

- 6) A Reclamante solicitou a conversão de pontos do atribuídos pela B por cada carregamento efetuado em saldo no seu número de telefone
- 7) Esta conversão foi cancelada devido ao elevado valor de saldo já associado
- 8) A 22/10/2021 a Reclamante consultou a sua área de Cliente para verificar a data do último carregamento
- 9) A 2/3/22 a Reclamante solicita o reembolso do valor que tem acumulado em saldo no seu número de telefone
- 10) Nessa data a Reclamante foi informada que o reembolso apenas é realizado em situações específicas nomeadamente por erro no número de telefone carregado
- 11) Após esta informação a Reclamante continuou a fazer carregamentos avultados no seu número de telefone

### **3.1.2. Dos Factos Não Provados**

Não resultam provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

- 1) A requerente mandava dinheiro para a prima para esta proceder a carregamentos no seu telemóvel
- 2) Os carregamentos avultados resultaram de erro por parte da Requerente ou de terceiro a seu mando.

\*

### **3.2. Motivação**

A fixação da matéria dada por não provada assim resulta por ausência de qualquer elemento probatório junto aos autos que permitisse a este Tribunal conhecer da mesma. Não foi junto aos autos qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal afirmar a autoria dos carregamentos, o erro dos mesmos ou sequer a origem do montante, tal qual alegado pela Reclamante.

Já a fixação da matéria dada não provada assim resulta da conjugação da prova documental junta aos autos, como o histórico de carregamentos junto pela Requerida e o

histórico de alteração de número de telefone associado à conta e a gravação telefónica relativamente à prestação de informações pela Requerida à Requerente quanto À impossibilidade de reembolso dos montantes carregados.

\*

### **3.3. DO DIREITO**

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual, que pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio “*actor incumbit probatio; reus in exiipiendo fit actor*”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Demandante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que o Demandando terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado

disposto no n.º 1 do artigo 344.º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não logrou a Requerente trazer aos autos qualquer elemento que permitisse a este Tribunal conhecer de eventuais incumprimento defeituoso ou incumprimento por banda das Requerida, ao invés, e a Requerida logrou fazer prova, conforme lhe incumbe do cumprimento das suas obrigações contratuais, os termos do disposto no artigo 11 da LSE.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão da Requerente

\*

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.**

Notifique-se

Braga, 18/10/2022

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)