

Proc. n.º 1138/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 19 de maio de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente ao fornecimento de serviços de televisão, telefone e telemóvel.

O reclamante alega que celebrou com a reclamada um contrato para o fornecimento de serviços de televisão, telefone e telemóvel, contando que o serviço abrangesse todas as divisões do imóvel em que reside, coisa que acabou por constatar que não se verificava. Pretende que o contrato seja cumprido em termos de poder usufruir da televisão e das restantes valências em toda a casa.

A reclamada deduziu oposição. No essencial alega que os equipamentos inerentes ao serviço contratado foram corretamente instalados. Se o cliente não tem serviço de televisão em toda a casa, essa circunstância deve-se às características da instalação elétrica do próprio imóvel ou à falta de box, sendo certo que o contrato não inclui a box. Alega que está em condições de fazer a intervenção técnica própria para resolver o problema do cliente ou fornecer a box mas isso implica que o cliente pague a intervenção ou uma assinatura mensal para instalação de box.

Resumo e questões prévias

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 29 de junho de 2023, diligência a que compareceu o reclamante, a reclamada (representada pela respetiva e ilustre mandatária) e uma testemunha da reclamada. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

No decurso da audiência arbitral, o reclamante consignou a alteração do pedido no sentido de substituir o pedido inicialmente formulado, isto é, cumprimento integral do contrato em

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

termos de poder usufruir da televisão e das restantes valências em toda a casa, pela resolução do contrato e declaração de não serem devidas as faturas emitidas até ao momento. A Lei da Arbitragem Voluntária – LAV (Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro) é subsidiariamente aplicável à tramitação das reclamações no CNIACC (art. 19.º, n.º 3 do Regulamento do CNIACC). Nos termos do art. 33.º, n.º 3 da LAV, salvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante. Na verdade, o reclamante não apresentou qualquer justificação para o pedido de alteração. Por outro lado, o momento em que o pedido de alteração foi efetuado, inviabiliza o cumprimento cabal do princípio do contraditório. Nessa medida, indefere-se a peticionada alteração do pedido.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) No dia 2 de março de 2023, o reclamante e a reclamada celebraram um contrato para o fornecimento pela reclamada ao reclamante de serviços de telefone fixo, internet fixa e televisão.
- B) O serviço fornecido integra um pacote que a reclamada apresenta comercialmente com a denominação de .. (TV+NET 30+VOZ) e a adesão / contrato do reclamante foi denominado pela reclamada com o número F.....
- C) Pelo fornecimento dos serviços, o reclamante ficou obrigado a pagar a mensalidade de 32,99 eur.
- D) O contrato contempla um período de fidelização de 24 meses.
- E) Antes de celebrar o contrato com a reclamada, o reclamante era cliente da C, circunstância que era do conhecimento da reclamada.
- F) Antes de celebrar o contrato com a reclamada, o reclamante dispunha dos mesmos serviços, mas tinha acesso à televisão em todos cômodos da respetiva habitação, dispondo do equipamento denominado box, o que era do conhecimento da reclamada.
- G) No contexto dos serviços prestados pela reclamada, o reclamante deixou de ter box e deixou de ter acesso a televisão em todos os cômodos da respetiva habitação.

- H) Enquanto ainda era cliente da C, o reclamante foi por diversas vezes contactado telefonicamente por uma senhora que dizia representar a B e que pretendia vender os serviços desta empresa, em substituição dos serviços que eram já prestados pela empresa anterior.
- I) A senhora, de nome E, garantia que era possível replicar os serviços já fornecidos pela C, mas com um preço inferior ao que o reclamante se encontrava a pagar.
- J) Para além de replicar os serviços da C com um preço mais barato, a senhora transmitiu ao reclamante que ainda incorporaria no contrato um telefone que o reclamante mantinha com contrato autónomo quando era cliente da empresa anterior.
- K) Os contactos da Senhora D.^a E foram vários e a mesma revelou grande persistência na intenção de concretizar a alteração do contrato do reclamante.
- L) No contexto dos contactos anteriormente referidos, o reclamante descreveu com detalhe e exatidão os serviços de que já usufruía enquanto cliente da C.
- M) A diferença de preço entre o que já vigorava com a C e o que era proposto pela B era de menos 16 ou 17 euros.
- N) Fruto dos contactos anteriormente referidos e na expectativa de poder vir a usufruir dos mesmos serviços a um preço inferior, o reclamante dirigiu-se a uma loja da C no sentido de averiguar se estava ou não sujeito a algum período de fidelização, tendo o objetivo de celebrar contrato com a B.
- O) O contrato referido em A) foi celebrado por telefone e sem que o reclamante se tivesse de dirigir a um estabelecimento da B.
- P) A instalação do serviço da B foi efetuada por técnico da reclamada.
- Q) Devido ao referido em G), o reclamante contactou a reclamada a quem expos a questão / reclamação; fê-lo, pelo menos, nos dias 24 de março de 2023, 30 de março de 2023, 6 de abril de 2023 e 17 de abril de 2023.
- R) Em resposta, a B informou o reclamante que deveria recorrer aos serviços de um eletricista para que as tomadas da respetiva instalação elétrica ficassem em rede ou pedir a deslocação de técnico da B para instalação de tomada com o custo de 40,00 eur ou contactar a área comercial da B para subscrever um serviço que contemplasse a instalação de box.

- S) Nem a Senhora D.^a E, nem qualquer outro funcionário da reclamada informaram o reclamante que iria ficar sem box ou que iria ficar sem acesso a serviço de televisão em todos os cômodos da habitação.
- T) Depois da celebração do contrato e no sentido de expor a sua reclamação, o reclamante tentou por diversas vezes contacto telefónico com a Senhora D. E; contudo, não voltou a conseguir falar com a mesma, sendo certo que o número de onde lhe ligava passou a ser atendido por um senhor com pronúncia de português do Brasil.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a D) resultaram do documento de contrato junto pela reclamada com a contestação. Os factos Q) e R) resultaram do histórico de intervenções igualmente junto pela reclamada com a contestação. Os restantes factos resultaram do depoimento da testemunha da reclamada e das declarações de parte do reclamante.

F é funcionário da reclamada desde há 33 anos e conhece a situação subjacente à reclamação. Referiu que o contrato diz respeito a um serviço de televisão em fibra e sem box. A fibra vai dar a um router que distribui o serviço de internet e televisão. Do router para a televisão ou vai por cabo hdmi ou vai por cabo coaxial (as televisões mais antigas só têm coaxial). O cliente pretendia ter 3 televisores ligados ao serviço. Em residências mais antigas, construídas em períodos em que ainda não era obrigatório o ited (atualmente é obrigatório ter infraestrutura de comunicações), o sinal é injetado numa tomada e distribuído para o resto da casa por aí. O senhor Adelino só tem uma televisão porque as tomadas da habitação não estão em rede. Injeta rede numa tomada, mas essa não está ligada às outras. O cliente terá de fazer obras. Perguntado sobre se há alguma verificação prévia das condições técnicas do cliente, responde que o funcionário da B deve ter o cuidado de perguntar, mas que esse cuidado pode não se verificar. A B disponibilizou-se para fazer a intervenção / obra.

O reclamante referiu que foi cliente da C até ao dia 26 de março. No dia 15 de março, dois técnicos da B foram a sua casa e tiraram o que havia da C e mudaram cabos na rua. Com a C tinha uma box e estava no andar de baixo e a televisão que agora não funciona é a do andar de cima. Ligou para a B e disseram que tinha de chamar um técnico e meter uma box. A senhora com quem falou, E, não lhe disse que ia ficar sem box e nunca mais atendeu o telefone (quando liga para o número atende um senhor brasileiro). No 7 ou 8 de março foi contactado por uma senhora da B – E – que fazia mais barato com os mesmos serviços e ainda incorporavam um telefone que tinha fora do pacote da C, na B. A senhora andou 8 dias a ligar para casa do cliente. O cliente explicou exatamente o que tinha e a B diz que fazia muito mais barato, o mesmo serviço, mas muito mais barato. O cliente foi perguntar à C qual era o

período de fidelização. A B fazia 16 ou 17 euros mais barato. Para celebrar o contrato nem chegou a ir à loja da B, foi tudo por telefone. Na casa tem duas televisões. Quando era da C sabe que funcionava e sabe que tinha box mas não sabe qual era a concreta solução técnica que estava implementada. A ideia que tem é que a rede é uma única na sua casa.

Fundamentação jurídica

Nos termos do art. 4.º da Lei de Defesa do Consumidor – LDC (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços em termos tais 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, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Por outro lado, nos termos do art. 8.º da mesma lei, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa, a indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato, a funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso, e qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

No caso dos autos, entende-se que a abordagem comercial da reclamada no sentido de garantir a celebração do contrato com o reclamante foi de molde a criar neste a convicção de que o serviço de que já usufruía se mantinha incólume, salvo no que se refere ao preço que sofreria uma redução. Enquanto garantiu que se mantinha as condições anteriores de fornecimento dos serviços, a reclamada assumiu como parte do programa contratual essa garantia. Incumbia-lhe garantir, considerando as características do local de instalação, que se encontravam reunidas as condições para o efeito, designadamente no que se refere às características da edificação onde o serviço seria instalado. Esta seria a conduta própria de quem age de boa-fé no processo de formação do contrato. Por outro lado, o reclamante não foi informado de que eram necessárias condições específicas na edificação para que pudesse

usufruir plenamente do serviço prestado, estando em causa condicionantes de natureza técnica que não estão ao alcance do cidadão médio, muito menos ao alcance de cidadãos que, por exemplo por fatores que se relacionam com a idade ou com o grau de formação, estão particularmente fragilizados ou expostos aos riscos de serem capturados por condicionantes de natureza técnica com algum grau de sofisticação. Se o reclamante tivesse sido informado que era necessária uma box (que ele até tinha com a C), seguramente teria optado por não mudar de fornecedor. Do mesmo modo, se o reclamante tivesse sido informado que seriam necessárias obras (ainda que de pequena monta) para manter as condições de que já usufruía, teria mantido a situação como estava. Como anteriormente se referiu, a garantia de manutenção das condições anteriores (efetivamente prestada pela reclamada) passou a incorporar o programa contratual, estando a B obrigada a cumprir pontualmente o acordado, também neste segmento.

Ainda que assim não fosse, o incumprimento do dever de informação obriga a parte incumpridora a indemnizar, sendo certo que a obrigação de indemnização passa pela reconstituição da situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (falta de informação) (art. 562.º do CCiv). Também por esta via, a reclamada estaria obrigada a proporcionar ao reclamante as condições necessárias para que este possa usufruir plenamente o serviço prestado.

Em face do exposto, a reclamação deve ser julgada parcialmente procedente.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente procedente e condena-se a reclamada a tomar as diligências necessárias para que os serviços que presta (televisão, internet e telefone) possam ser usufruídos em qualquer cómodo da edificação em que o reclamante reside (realizando as obras necessárias para que a instalação elétrica fique em rede, instalando tomadas ou disponibilizando box), fazendo-o pela forma técnica mais adequada e que cause menos transtorno ao reclamante, em qualquer caso sem poder repercutir na esfera do reclamante qualquer tipo de custo, preço ou outra forma de encargos.

Notifique-se.

Braga, 14 de julho de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto