

Proc. n.º 13/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 29 de dezembro de 2022, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à aquisição de pacotes de comunicações.

Segundo o reclamante, o mesmo adquiriu à reclamada dois pacotes de serviços de telefone e internet móvel. Os pacotes eram de 12 meses e cada um custou 120,00 eur. O reclamante refere ainda que deixou de poder usufruir dos pacotes para comunicar com um número de contacto a partir do momento em que esse número deixou de estar associado à reclamada. Colocou a questão à reclamada que aceitou proceder ao reembolso. Contudo, posteriormente foi-lhe transmitido que o reembolso já não seria feito dado que o próprio número do reclamante tinha deixado de estar associado à reclamada. Os pacotes foram adquiridos em 22 de julho de 2022 e o reclamante deixou de poder usá-los a partir de agosto de 2022. O reclamante pretende receber os 240,00 eur que pagou e pretende também ser indemnizado pelos danos no valor de 500,00 eur.

A reclamada não apresentou oposição.

Resumo

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 realização da audiência arbitral no dia 18 de abril de 2023, diligência a que as partes não compareceram. 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.

Factos dados como provados

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

- A) A reclamada é uma sociedade que se dedica à prestação de serviços de telecomunicações (voz e dados);

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- B) No âmbito desse objeto, a reclamada vendeu ao reclamante dois pacotes de serviços de telefone e internet;
- C) A compra referida em B) implicou o pagamento da quantia de 240,00 eur, sendo 120,00 eur por cada um dos pacotes;
- D) A compra referida em B) teve origem numa encomenda que o reclamante efetuou em 18 de julho de 2022;
- E) O reclamante pediu à reclamada o cancelamento do serviço e o reembolso do valor pago;
- F) O pedido não foi atendido com a justificação de que o número de telefone do reclamante tinha deixado de estar associado à reclamada.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa. Concretamente e por ausência de prova, não se considera provado que o reclamante tenha deixado de poder utilizar o serviço ou os motivos que teriam levado a essa circunstância.

Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados A) a D) resultaram dos documentos de fls 4 e 5. Os factos provados E) e F) resultaram do documento de fls 3). Os factos dados como não provados resultam da ausência de prova produzida pelas partes, sendo certo que o silêncio da reclamada, desacompanhado de outros elementos que confirmem consistência mínima à versão carreada pelo reclamante, é insuficiente para que se considerem provados os termos contratuais associados à aquisição dos pacotes e o eventual incumprimento da reclamada (art. 35.º, n.º 2 da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, aplicável *ex vi* 19.º, n.º 3 do Regulamento do CNIACC).

Fundamentação jurídica

Face à matéria de facto dada como provada (e, por exclusão, como não provada), a pretensão do reclamante terá necessariamente de decair. Com efeito, não apenas não se provaram condições contratuais minimamente concretizadas, como ainda não se provou que tivesse havido incumprimento da reclamada. O recurso à (escassa) prova documental apresentada pelo reclamante permitiu tão só consignar como provados os factos atinentes à compra de dois pacotes de comunicações, sendo certo que não se consideraram provados quaisquer constrangimentos na utilização desses pacotes.

Nessa medida, a ação deve ser julgada improcedente, não tendo o reclamante direito aos valores que peticiona.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada e absolve-se a reclamada do pedido formulado.

Notifique-se.

Braga, 2 de maio de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto