

SENTENÇA

Proc. Nº: 2621/2020.

REQUERENTE: A

REQUERIDAS: B

#

SUMÁRIO: O Decreto-Lei n.º 56/2010 não estabelece um prazo dentro do qual tem de ser pedido o desbloqueio de equipamentos bloqueados, nem obriga a que seja feito esse pedido, ou seja, mantendo o comprador do equipamento interesse no uso do mesmo desbloqueado, a qualquer momento do que este entenda ser a vida útil do equipamento, pode pedir o seu desbloqueio ao operador a cujos serviços o equipamento se encontre bloqueado. Estabelece, no entanto, um prazo para que a requerida proceda ao desbloqueio do equipamento no seu artigo 3.º, que deve ocorrer no prazo de cinco dias a contar do pedido de desbloqueio, presumindo-se que o utente terá cumprido o pagamento do custo devido por tal desbloqueio. As regras relativas à prescrição inscritas no Código Civil determinam, em concreto no disposto no n.º 1 do artigo 306.º, que o prazo desta somente começa a correr: “...quando o direito puder ser exercido; se, porém, o beneficiário da prescrição só estiver obrigado a cumprir decorrido certo tempo sobre a interpelação, só findo esse tempo se inicia o prazo da prescrição.”. A existir prazo de prescrição no presente caso, o mesmo somente começaria a correr findos os cinco dias a que a requerida está obrigada para proceder ao desbloqueio do equipamento e não em momento anterior.

#

I – RELATÓRIO:

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial, o requerente pede o desbloqueio do telemóvel, por um valor justo e não o que lhe foi solicitado e quer ser indemnizado pelo tempo de espera pela solução justa da questão.

2 – Alega na sua reclamação inicial que reclamou junto da ANACOM o valor que lhe foi solicitado pela requerida pelo desbloqueio do telemóvel sem que tenha tido resposta. Posteriormente veio concretizar o pedido de indemnização no valor do triplo do valor que lhe foi pedido em excesso do devido pelo desbloqueio do telemóvel ou seja 239,70 euros (79,90 euros

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

x3). Por correio eletrónico de 27 de Novembro de 2020 veio aos autos completar a sua reclamação, feita junto da requerida a 29 de Agosto de 2020, afirmando que a requerida não leu o conteúdo da sua reclamação demonstrando desprezo pelo cliente e pelos seus argumentos quanto ao valor do custo máximo do desbloqueio do telemóvel, não lhe prestou esclarecimento capaz reiterando uma informação errada dada pela loja. Alega que só a 4 de Novembro de 2020, passados 65 dias, veio a requerida aceitar o que está previsto na lei e devido pelo cliente. Alega danos resultantes de, durante o período de 65 dias, não ter podido utilizar e experimentar um cartão de oferta da C com 15 euros de chamadas e 2 GB de dados móveis, que tinham se ser utilizados até dia 15 de Novembro de 2020. Alega ter gasto tempo em deslocações feitas à loja da requerida que quantifica em 4 horas. Alega ter gasto 2 horas para se deslocar ao CIAC de D para tratamento da questão e ter gastos com custos de transportes nas deslocações. Alega ter gasto tempo em contactos telefónicos com os serviços da ANACOM. Alega ter tido custos ainda não quantificados, com apoio jurídico na formulação da reclamação. Afirma sentir-se lesado por danos morais ao não ter sido atendido de forma profissional na loja, quando não quiseram ouvir os seus argumentos para consulta da lei, sentindo-se indignado com a confirmação pelo gabinete de satisfação do cliente da requerida que veio dar razão à informação dada pela loja ao dizer que reitera os esclarecimentos prestados na loja. Em consequência entende que caso tivesse pago o valor que lhe foi pedido de 112,38 euros teria sido lesado no montante de 79,90 euros, e por esse motivo acha que tem o direito de ser indemnizado pelo valor de 239,70 euros (79,90 x 3).

3 - Citada a requerida veio aos autos comunicar que a situação foi esclarecida junto do requerente em Setembro e Novembro de 2020. Esclareceu que o valor do desbloqueio correspondia à diferença entre o preço do equipamento desbloqueado e o valor pago pelo equipamento bloqueado. Quanto ao equipamento em causa, tendo o mesmo um valor de venda desbloqueado de 112,38 euros e tendo o requerente pago o valor de 79.90 euros, o valor de desbloqueio seria de 32,48 euros. A requerida não enjeita a responsabilidade por danos efetivamente causados, porém tais danos deverão ser indiciariamente comprovados e estabelecido o nexo de causalidade entre os prejuízos sofridos e a atuação da requerida, considerando o pedido de indemnização excessivo e injustificado.

4 – Notificada da data de audiência de julgamento a requerida veio apresentar contestação, onde reitera as informações prestadas anteriormente aos autos e alega que o pedido formulado será extemporâneo atendendo à data de compra do equipamento em 24 de Agosto de

2015 e a data de reclamação em Agosto de 2020, passados 5 anos, pedindo a improcedência do pedido.

8 – Foi realizada a audiência de julgamento não tendo sido apresentadas testemunhas pelas partes, tendo o requerente reduzido o seu pedido ao pedido de indemnização formulado, uma vez que perdeu interesse no desbloqueio do equipamento por ter adquirido outro.

#

II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:

O tribunal é competente em razão da matéria, uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado no contrato de compra venda de um telemóvel para uso pessoal do requerente e no serviço de desbloqueio desse mesmo equipamento, do território, pois o bem foi vendido e o serviço foi solicitado na área de residência do requerente sita no concelho de D, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem, cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC, determinado pelo despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 14.º da Lei n.º 24/96 (alterada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto), os conflitos de consumo até € 5.000,00 estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam sujeitas a tribunal arbitral.

Está em causa um direito potestativo do consumidor à arbitragem. Este direito não é novo no nosso ordenamento jurídico, já existindo quanto aos conflitos com origem na prestação de serviços públicos essenciais, como previsto no n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 23/96.

Como se pode ler na *“Reflexão sobre a arbitragem e a mediação de Consumo na Lei de Defesa do Consumidor – A Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto”*, de Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto Ferreira, publicada na Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação, n.º 13, 2020, a folhas 34: *“Com efeito, o artigo 14.º-2 da LDC atribui ao consumidor o direito a iniciar um processo de arbitragem contra um profissional. Trata-se de um figura híbrida, que conjuga elementos da arbitragem voluntária (quanto ao consumidor) e da arbitragem necessária (quanto*

ao profissional) e que se caracteriza pela atribuição de um direito potestativo à arbitragem ao consumidor e a correspondente sujeição do profissional, razão pela qual qualificamos esta arbitragem como potestativa.”.

A lei em causa foi publicada a 16 de Agosto de 2019, tendo uma *vacatio legis* de 30 dias, após os quais entrou em vigor, ou seja a 16 de Setembro de 2019.

Os factos trazidos aos autos fixam como momento do conflito Agosto de 2020, existindo na esfera jurídica do requerente o direito potestativo de iniciar uma arbitragem necessária contra a requerida.

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito a ser indemnizado pelos danos que invoca serem resultantes da informação errada transmitida pela requerida em loja no montante de 239,70 euros.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito do requerente a ser indemnizado.

#

III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:

A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:

1 – O requerente comprou à requerida a 24 de Agosto de 2015 um telemóvel designado por B SMART 000, bloqueado aos serviços da requerida, tendo pago o valor de 79,90 euros, como resultou das declarações do requerente em audiência, do documento junto a folhas 4 dos autos e do artigo 3 da contestação da requerida.

2 – O equipamento adquirido pelo requerente à requerida tinha um valor de venda ao público desbloqueado de 112,38 euros, como resultou das declarações do requerente, do artigo 6 e do documento/fatura junto com a contestação da requerida.

3 – A 29 de Agosto de 2020 o requerente dirigiu-se à uma loja da requerida em D com o objetivo de proceder ao desbloqueio do telemóvel em causa, tendo-lhe sido pedido o pagamento do valor de 112,38 euros para o efeito, como resultou da reclamação e das declarações do requerente.

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

4 – Nesse mesmo dia e momento, o requerente reclamou no livro de reclamações, descrevendo o sucedido e o seu entendimento acerca da questão, invocando as disposições legais que entendia estarem em causa, como resulta do documento junto a folhas 3 dos autos.

5 – Por correio eletrónico dirigido ao requerente a 1 de Setembro de 2020, a requerida reitera as informações prestadas em loja, esclarecendo que o montante a pagar pelo desbloqueio varia em função da data de aquisição do equipamento, do preço de referência do equipamento desbloqueado e o preço de aquisição pago pelo cliente, remetendo para um simulador disponível no seu sitio da Internet, como resulta do documento junto a folhas 5 dos autos.

6 – O requerente sentiu-se indignado e desprezado pelos serviços da requerida quando não foram atendidos os seus argumentos em loja e por não lhe ter sido prestada a informação correta, não tendo sido atendido de forma profissional, tendo perdido tempo com o tratamento da questão como resultou das comunicações por este remetidas aos autos e das suas declarações em audiência.

#

B – Motivação:

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes, do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas.

Da reclamação do requerente resultam factos que não foram contraditados pela requerida, nomeadamente os relativos à informação prestada ao requerente em loja, ou seja, consubstanciam os factos invocados pelo requerente.

Da posição da requerida não resulta uma refutação da ocorrência dos factos descritos pelo requerente, antes uma defesa do seu entendimento quanto ao pedido de indemnização

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

formulado, a sua falta de fundamentação e demonstração e a inexistência de nexo de causalidade entre o peticionado e o sucedido.

Pelas partes não foram apresentadas testemunhas.

Das declarações do requerente em audiência, da sua reclamação, comunicações aos autos e pedido de indemnização resultou que este entende que perante a informação errada que lhe foi prestada na loja da requerida tendo direito a ser indemnizado.

O Código Civil determina no seu artigo 341.º que a prova tem por função demonstrar a realidade dos factos e no seu artigo 342.º dispõe que cabe fazer a prova àquele que invoca um direito.

Sucedede que, apesar do requerente fazer prova da compra do equipamento e da informação errada que lhe foi prestada em loja quando pretendeu o desbloqueio do telemóvel e do sentimento de indignação que sentiu com estes factos, não pode o tribunal, mesmo utilizando as presunções previstas no artigo 349.º do mencionado Código, dar como provados os restantes factos, com interesse para a causa, que poderiam consubstanciar e fundamentar o pedido de indemnização pretendido.

Como resultou das declarações do requerente, este perdeu tempo para o tratamento da questão junto da requerida e posteriormente com a presente reclamação, no entanto não demonstrou, ou seja, não apresentou prova quer por documentos, quer por testemunhas, relativamente aos factos que alega atinentes à impossibilidade de uso de um cartão de oferta da C com um valor 15 euros de chamadas e 2 GB de dados móveis válido até 15 de Novembro de 2020, pedido que se demonstra titubeante perante o facto declarado pelo requerente de ter entretanto adquirido um novo equipamento desbloqueado. Não logrou provar nem o tempo gasto nem o custo efetivo dos telefonemas efetuados para a ANACOM. Não logrou demonstrar o tempo que alega ter perdido nem os custos com deslocações invocadas nem os demais custos invocados.

Resulta do conhecimento e experiência de um homem médio que o requerente teve necessariamente de perder tempo e ter gastos com o tratamento da questão, mas este não logrou trazer aos autos a prova de tais elementos.

O requerente não apresentou testemunhas dos factos que alega, não sendo os factos provados suficientes para demonstrar o que afirma ter por dano material, resultando aliás em parte o contrário das suas declarações.

Em conclusão, com base na análise crítica da prova trazida aos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

#

C – O Mérito da Causa:

1) - conhecer do cumprimento por parte da requerida:

Está em causa o desbloqueio de um equipamento adquirido pelo requerente à requerida que tinha, à data da sua aquisição, um bloqueio aos serviços de comunicações eletrónicas prestados pela requerida.

Temos que atender para a análise e decisão desta questão ao disposto no Decreto-Lei n.º 56/2010 de 1 de Junho, que tem por objeto (artigo 1.º) estabelecer “... *limites à cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações eletrónicas ...*” tendo por fim garantir “... *os direitos dos utentes nas comunicações eletrónicas e promovendo uma maior concorrência neste sector.*”.

Para além das regras relativas ao desbloqueio do equipamento, que aqui nos interessam para conhecer da bondade do pedido dirigido pelo requerente aos serviços da requerida quanto ao valor a pagar pelo desbloqueio do equipamento em causa, revestem especial importância as regras relativas ao dever de informação consagrado no artigo 5.º do diploma supra mencionado.

Determina o n.º 1 do artigo 5.º do diploma, sob a epígrafe “*Dever de Informação*” que: “*Sem prejuízo do disposto no artigo 47.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o operador de comunicações móveis deve, previamente à celebração do contrato, informar por escrito o utente sobre as características do equipamento, nomeadamente sobre se este se encontra bloqueado, o preço e as condições do seu desbloqueamento, bem como sobre o preço do equipamento bloqueado e desbloqueado.*”.

O n.º 3 do mencionado artigo determina que: “*A prova do cumprimento do disposto no presente artigo cabe ao operador ou prestador de serviço.*”.

Compulsados os autos verifica-se que do documento/fatura de venda do equipamento resulta que a requerida presta, por escrito, a seguinte informação no que aqui nos interessa, uma vez que não existia período de fidelização associado a contrato de prestação de serviços: *“Equipamento com ligação exclusiva à rede móvel B. Poderá solicitar o desbloqueio deste equipamento para utilização na rede de qualquer operador, mediante o pagamento do valor correspondente à diferença entre o preço do equipamento desbloqueado e o valor pago pelo equipamento bloqueado. ... Preço unitário do equipamento desbloqueado = 112,38 EUR Preço unitário pago pelo equipamento bloqueado = 0,00 EUR; Diferença = 112,38 EUR.”*

A informação prestada ao requerente na loja da requerida em Agosto de 2020 foi de que teria de pagar o valor de 112,38 euros para ter o equipamento desbloqueado, sendo este o cerne da sua reclamação.

As regras relativas ao desbloqueio do equipamento, como resulta do n.º 4 artigo 2.º do diploma, são: *“Não existindo período de fidelização, pelo serviço de desbloqueamento do equipamento não pode ser cobrada uma quantia superior à diferença entre o valor do equipamento, à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, e o valor já pago pelo utente.”*

Temos assim de concluir que, quer no documento de venda do equipamento, quer no momento da deslocação do requerente à loja da requerida a informação que lhe foi prestada foi errada não correspondendo ao que a lei determina e ao que este reclamou.

No documento de venda, porque estipula que o valor a pagar pelo desbloqueio do equipamento é o valor integral do custo do equipamento desbloqueado, ao dar como preço unitário pago pelo equipamento bloqueado o valor de 0 euros, quando o requerente pagou a quantia de 79,90 euros, e estabelecendo como diferença o valor do preço integral do equipamento desbloqueado.

Existe assim uma violação por parte da requerida quanto ao dever de informação a que esta vinculada pelo diploma supramencionado, não tendo logrado provar o cumprimento deste dever de informação no presente caso.

Existe assim uma violação do dever de informação consagrado na legislação aplicável, que resulta num incumprimento por parte da requerida das obrigações legais a que está sujeita.

2) do direito do requerente a ser indemnizado:

A requerida na sua contestação invoca a extemporaneidade do pedido formulado pelo requerente atendendo ao período temporal decorrido entre a data de compra do equipamento e a data da reclamação, de 5 anos.

O Decreto-Lei n.º 56/2010 não estabelece um prazo dentro do qual tem de ser pedido o desbloqueio de equipamentos bloqueados, nem obriga a que seja feito esse pedido, ou seja, mantendo o comprador do equipamento interesse no uso do mesmo desbloqueado, a qualquer momento do que este entenda ser a vida útil do equipamento, pode pedir o seu desbloqueio ao operador a cujos serviços o equipamento se encontre bloqueado.

Estabelece, no entanto, um prazo para que a requerida proceda ao desbloqueio do equipamento no seu artigo 3.º, que deve ocorrer no prazo de cinco dias a contar do pedido de desbloqueio, presumindo-se que o utente terá cumprido o pagamento do custo devido por tal desbloqueio.

As regras relativas à prescrição inscritas no Código Civil determinam, em concreto no disposto no n.º 1 do artigo 306.º, que o prazo desta somente começa a correr: *“...quando o direito puder ser exercido; se, porém, o beneficiário da prescrição só estiver obrigado a cumprir decorrido certo tempo sobre a interpelação, só findo esse tempo se inicia o prazo da prescrição.”*

A existir prazo de prescrição no presente caso, o mesmo somente começaria a correr findos os cinco dias a que a requerida está obrigada para proceder ao desbloqueio do equipamento e não em momento anterior.

Nestes termos a exceção alegado pela requerida improcede.

Ficou demonstrado nos autos que o requerente se sentiu indignado e desprezado pelos serviços da requerida quando não foram atendidos os seus argumentos em loja e por não lhe ter sido prestada a informação correta, não tendo sido atendido de forma profissional, tendo perdido tempo com o tratamento da questão.

Estes factos são insuficientes para suportar o valor do pedido de indemnização formulado nos autos, não se alcançando, nem tendo o requerente demonstrado a lógica ou fundamento para o valor pedido de 239,70 euros, correspondente, no seu entendimento, à

multiplicação por 3 do valor pago pelo equipamento bloqueado e que corresponderia ao valor que lhe estava a ser pedido pela requerida a mais do que seria devido pelo desbloqueio do telemóvel.

Apesar de existir nexo de causalidade entre a conduta da requerida e a produção de danos na esfera do requerente, este não logrou demonstrar os danos patrimoniais que alegou ter sofrido.

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96 de 31 de Julho), o consumidor tem direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.

Em consideração também se levou o facto da omissão de cumprimento do dever de informação por parte da requerida constituir, nos termos do regime legal em causa, contraordenação, o que reforça a importância atribuída pelo legislador ao cumprimento do dever em causa.

O serviço prestado pela requerida, associado ao desbloqueio do equipamento, atentas as disposições da legislação, terá de ser considerado como defeituoso e em consequência terá de ser condenado a mesma no pagamento da quantia de 35,00 euros a título de indemnização por danos não patrimoniais ao requerente.

III – DECISÃO:

Julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada, condenando a requerida no pagamento ao requerente de uma indemnização por danos morais ocorridos na esfera deste, no montante de 35,00 euros.

Sem Custas.

Valor: € 239,70.

Notifique.

Braga, 6 de Maio de 2021.

O Juiz-árbitro,

(Pedro Areia)