Sentença

Processo n.º 661/2020

Reclamante:

Reclamada:

I. Sumário:

1. Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 11.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua versão atualizada, (doravante designada por Lei dos Serviços Públicos Essenciais), artigo este cuja epígrafe é «Ónus da prova», constatamos que: "Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei".

2. Nos termos do disposto no artigo 14.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, artigo este cuja epígrafe é «Direito ressalvado» constatamos que: "Ficam ressalvadas todas as disposições legais que, em concreto, se mostrem mais favoráveis ao utente".

II. Relatório:

1. No mês de outubro de 2019, a ora reclamante celebrou um contrato com a destinado à prestação dos serviços de televisão, internet, telefone fixo e móvel, com uma mensalidade de € 53,90.

2. Sucede que a ora reclamante alegou que o serviço de televisão nunca funcionou devidamente. Isto é, tem de fazer *reset* constantemente à *box*, dado que caso contrário não funciona.

3. Alegou a ora reclamante que o serviço de internet, não obstante ter sido garantido em todas as divisões da casa, não funciona nos quartos da casa.

4. Alegou ainda a ora reclamante que o serviço de internet móvel debita sms quando tal não é possível, dado que o cartão está inserido no *router*.

5. A ora reclamante referiu que a situação te sido reportada à ora reclamada, via telefone, através da linha de apoio a clientes e, ainda, pessoalmente junto da Loja

6. Referiu a ora reclamada que a alega que a *box* fora colocada em casa da ora reclamante padece de defeito e que teriam de colocar um modelo mais antigo.

7. Relatou ainda a ora reclamante que a alega que no que que respeita à internet o problema está na construção da casa onde reside a ora reclamante.

8. Relatou ainda a ora reclamante que a refere que quanto ao serviço de internet móvel s situação ainda permanece em análise.

9. Descontente com a situação, a ora reclamante referiu que não pode aceitar que num contrato recente a ` pretenda agora colocar uma *box* antiga e no que concerne à construção da casa, alegou a ora reclamante que tal também não corresponde à verdade, pois consegue aceder à internet de uma vizinha, cuja habitação não é ao lado da sua.

10. Alegou ainda a ora reclamante que continuou a reclamar a situação de forma constante, pelo que, volvidos todos estes meses, a situação permanece por resolver.

11. Alegou também a ora reclamante que por forma a pressionar a deixou de pagar as faturas, mas ainda assim, sem sucesso.

12. Alegou ainda a ora reclamante que não considera correto, por parte da estar a debitar uma mensalidade quando não consegue aceder nem tão-pouco usufruir plenamente dos serviços.

13. Alegou também a ora reclamante que todas as chamadas efetuadas para a linha de apoio a clientes, foram por si suportadas, o que também não considera justo.

14. Alegou a ora reclamante que optou pelos serviços da porque lhe foram recomendados em Loja, face à qualidade/preço.

15. Mas, alegou a ora reclamante, na prática a qualidade dos serviços em nada corresponde ao que lhe fora garantido.

16. Alegou a ora reclamante que a suspendeu os serviços, e que para a reativação daqueles a ora reclamante teria de pagar ainda um encargo.

17. Insatisfeita com todo o sucedido, a ora reclamante alegou que não pode concordar com a postura da que considera injusta e abusiva.

18. Pretende assim a ora reclamante que a (melhor identificada *supra*), na qualidade de operadora, resolva a situação com a maior brevidade possível e, em consequência que preste todos os serviços com a qualidade garantida e que originou o contrato celebrado com a ora reclamante. Pretende ainda a ora reclamante que o acerto da faturação, uma vez que considera não ser correto estarem a cobrar uma mensalidade quando os serviços não foram devidamente prestados. Pretende também a ora reclamante o reembolso dos valores debitados com as chamadas para a Linha de Apoio a Clientes. Caso a não

consiga prestar todos os serviços com a devida qualidade, a ora reclamante considera-se no direito de proceder ao cancelamento do contrato sem quaisquer encargos ou penalizações.

19. A ora reclamante, melhor identificada *supra*, na qualidade de consumidora diretamente lesada, tem legitimidade ativa para intentar a presente ação neste tribunal arbitral, nos moldes do disposto na alínea *a)*, do artigo 13.º da Lei de defesa do consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

20. O tribunal arbitral (TRIAVE) é competente para dirimir este litígio material, territorialmente e em razão do valor, isto nos termos dos artigos 4.º, 5.º e 6.º, respetivamente, do Regulamento do TRIAVE, e ainda é competente em respeito pela aplicação do n.º 2 do artigo 209.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), e ainda é este tribunal competente nos termos do artigo 14.º da Lei de defesa do consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pontualmente pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto). O TRIAVE ainda se considera competente ao abrigo do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 14.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, artigo este que tem por epígrafe «Resolução de litígios e arbitragem necessária», dado que também por aplicação do disposto no n.º 1 artigo 1.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, artigo 1.º este cuja epígrafe é «Objeto e âmbito», a Lei dos Serviços Públicos Essenciais contempla regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais visando a proteção do utente. Tendo ainda em consideração o disposto na alínea *d)*, do n.º 2 do artigo 1.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, constatamos que o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público abarcado pela Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

III. Do objeto do litígio emergente

Pretende a ora reclamante que a (melhor identificada *supra*), na qualidade de operadora, resolva a situação com a maior brevidade possível e, em consequência que preste todos os serviços com a qualidade garantida e que originou o

contrato celebrado com a ora reclamante. Pretende ainda a ora reclamante que o acerto da faturação, uma vez que considera não ser correto estarem a cobrar uma mensalidade quando os serviços não foram devidamente prestados. Pretende também a ora reclamante o reembolso dos valores debitados com as chamadas para a Linha de Apoio a Clientes. Caso a não consiga prestar todos os serviços com a devida qualidade, a ora reclamante considera-se no direito de proceder ao cancelamento do contrato sem quaisquer encargos ou penalizações.

IV. Da factualidade
Fundamentação:

Factos provados e não provados:

Em audiência de julgamento realizada no TRIAVE, no dia 23 de março de 2021, pelas 9 horas e 30 minutos da manhã, apenas a ora reclamante compareceu, assim como a testemunha apresentada pela ora reclamante

Estando ausente a , nem tendo sido representada por mandatário/a legal em juízo, ficou provado que:

1. Foram juntas ao Processo pela ora reclamante as Faturas relativa ao mês de outubro de 2019, no valor de € 100,42 (cfr. Documento 1); relativa ao mês de novembro de 2019, no valor de € 138,40 (cfr. Documento 2); referente ao mês de dezembro de 2019, no valor de € 118,27 (cfr. Documento 3); relativa ao mês de abril de 2020, no valor de € 0,00, uma vez que em relação a esta última fatura o serviço já estava suspenso.

2. Posto isto, a ora reclamante alegou que apenas não pagou à porque os serviços prestados pela não eram de boa qualidade, alegação que foi corroborada mediante a confirmação da situação pela testemunha apresentada pela reclamante, e já aqui identificada *supra*, em audiência de julgamento.

3. Ficou provado que a contestou a reclamação apresentada pela ora reclamante, e também ficou provado que a avisou previamente que não iria comparecer em audiência de julgamento.

4. Ficou ainda provado que a juntou 8 documentos anexos à sua contestação apresentada, assim como credencial.

5. Alerta, no entanto, este douto tribunal que em sede de arbitragem de consumo a lei aplicável é a Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro), e não a Lei dos Julgados de Paz (Lei n.º 78/2001, de 13 de Julho), até porque atento o disposto no n.º 2 do artigo 209.º da Constituição da República Portuguesa, os tribunais arbitrais são autónomos dos julgados de paz, embora ambos sejam tribunais, têm competências distintas.

V. Do Direito em causa
Fundamentação:

Nos termos da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o consumidor tem direito à qualidade de bens e serviços, assim como à informação para o consumo, nos termos do disposto nas alíneas *a)* e *d)*, do artigo 3.º da Lei de Defesa do Consumidor (ora *supra* foi mencionado que a ora reclamada não assegurou a qualidade do serviço prestado, tendo sido este serviço recomendado à ora reclamante em Loja da pela própria reclamada). A ora reclamada tem a obrigação de informar bem os seus clientes acerca dos serviços que se compromete a prestar, devendo atuar a sua conduta sempre de boa-fé. Decorre, aliás, da própria Lei dos Serviços Públicos Essenciais, mais precisamente do disposto no seu artigo 3.º, artigo este cuja epígrafe é «Princípio geral» que: "O prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger".

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais é aplicável aqui ao caso, sendo que ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 11.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais: "Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei". Aliás, decorre do disposto no n.º 1 do artigo 4.º da Lei dos

Serviços Públicos Essenciais, artigo este cuja epigrafe é «Dever de informação» 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". Ora, no caso em concreto segundo a ora reclamante, apesar de ter reclamado quer telefonicamente para a linha de apoio a clientes, quer pessoalmente na Loja da o problema nunca foi resolvido, sendo que alegou a ora reclamante que o serviço lhe tinha sido recomendado pela própria Tal situação foi corroborada em audiência de julgamento pela testemunha apresentada pela ora reclamante, e já identificada *supra*. Tem ainda em consideração este douto tribunal arbitral que "a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões", isto de acordo com o disposto no artigo 7.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, artigo 7.º este cuja epígrafe é «Padrões de qualidade».

Todavia, mediante a apresentação de prova documental anexa à contestação apresentada pela verificou este douto tribunal que de facto a ora reclamante não procedeu ao pagamento das faturas em dívida para com a embora a lhe tenha feito vários créditos e lhe tenha dado a possibilidade de pagamento faseado das faturas (pagamento em prestações). A ora reclamante assinou documentos, atestando assim o funcionamento dos aparelhos instalados pela de onde se extrai que os mesmos funcionavam. A própria está disponível, propondo inclusive, a resolução contratual do contrato que tem com a ora reclamante sem quaisquer penalizações para esta. Ora, uma vez que a ora reclamante, admite no seu pedido que caso a não consiga prestar todos os serviços com a devida qualidade, a ora reclamante considera-se no direito de proceder ao cancelamento do contrato sem quaisquer encargos ou penalizações, considera este douto tribunal admitir nesta parte a procedência do pedido da ora reclamante, condenando ambas as partes à resolução contratual sem quaisquer penalizações nesta sede para a ora reclamante. Quanto aos demais pedidos feitos pela ora reclamante, este douto tribunal improcede os mesmos.

VI. Da decisão

Nestes termos, julga-se a presente ação parcialmente procedente, por provada, condenando-se a ora reclamada relativamente ao pedido apresentado pela ora reclamante na parte em que esta pede que caso a não consiga prestar todos os serviços com a devida qualidade, a ora reclamante considera-se no direito de proceder ao cancelamento do contrato sem quaisquer encargos ou penalizações, e decretando-se a extinção da instância.

Quanto às custas processuais, em respeito pelo disposto no artigo 16.º e respetiva nota de rodapé n.º 1 do Regulamento do TRIAVE, não há lugar a pagamento de taxas nesta entidade de RAL.

Notifique-se.

Guimarães, 13 de abril de 2021.

A Juíza-Árbitra,

Patrícia Pinto Alves

Patrícia Pinto Alves