PROC. N.º 1074/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. O nível de detalhe e informação referidos devem ser incluídos nas faturas disponibilizadas sem quaisquer encargos, não prejudicando que, para satisfação de um pedido expresso do assinante nesse sentido ou por sua iniciativa, as empresas emitam e enviem aos seus assinantes faturas com informação e detalhe acrescidos que, nesse caso, obedecerá às condições para o efeito convencionadas entre ambas as partes.

II. O consumidor tem direito a receber fatura que especifique devidamente os valores que apresenta, devendo esta ter uma periodicidade mensal e discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

III. A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento.

IV. 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, bem como da realização das comunicações relativas à exigência do pagamento e do momento em que as mesmas foram efetuadas.

V. Em relação ao contrato que estabeleça um período de fidelização, inicial ou sucessivo, as empresas devem a) conservar, no caso de celebração por telefone, a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade; b) Assegurar, no caso das vendas presenciais, através de qualquer meio escrito, que o assinante é convenientemente informado dos períodos de vigência acordados.

VI. É interdito às empresas opor-se à denúncia dos contratos por iniciativa dos assinantes se não possuírem prova da manifestação de vontade do consumidor.

A) RELATÓRIO:

No dia 21/04/2022, a Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada , com sede na , **alegando, essencialmente, o seguinte:**

1) É cliente da empresa aqui reclamada, desde 2020, para o serviço móvel;

2) Desde há algum tempo que a Reclamada está constantemente a ter um comportamento inadequado e com a idade de 65 anos não pode estar permanentemente a fazer reclamações e a ter preocupações que afetam a sua saúde, o que a leva a não ter mais interesse na prestação do serviço;

3) Primeiramente, os valores das mensalidades estão sempre a sofrer oscilações, não sabendo e não tendo segurança de quanto vai pagar por cada mês de utilização de serviços;

4) Nem sempre enviam as faturas, tem que estar sempre a ligar para o apoio a cliente para pedir o envio das mesmas;

5) No mês de março pagou €10,95 no dia 17/03 e vem faturados valores de atraso de pagamento, valor que não aceita, pois não são enviadas as faturas no tempo devido;

6) Ainda mais faturam custos administrativos que também não entende, nem aceita pois tem direito à fatura em papel sem qualquer custo, e nunca foi informada de qualquer valor de custo administrativo nem sabe a que dizem respeito;

7) A partir do dia 22/03, sem que nada o fizesse prever, ficou sem serviço móvel;

8) Ficou sem o serviço desde o dia 22/03 até ao dia 31/03, sem qualquer aviso prévio e sem qualquer justificação;

9) O marido estava no hospital e, face à COVID, não podia receber visitas e precisava de constantemente falar com ele, mas foi privada da utilização do serviço, que causou muitos transtornos;

10) Reclamou este facto e pediu que a indemnizassem por este corte indevido do serviço, mas não atendem à sua pretensão;

11) Recebeu a fatura n.º e vem faturado novamente o valor de €1.22 de custos administrativos que não concorda;

12) Ao reclamar estas situações, dizem que nesta fatura pode verificar que no dia 21/03 já estão a cobrar valores de extra plafond, valores que concorda pagar e nunca questionou;

13) Dizem que foi a justificação de cortarem o serviço móvel;

14) Se ultrapassou o plafond, pagaria o que faturasse relativamente à utilização do serviço;

15) Nunca poderiam de livre arbítrio cortar a prestação do serviço, sem a sua autorização, mesmo que tivesse ultrapassado o plafond;

16) Face a esta panóplia de situações que já a desgastaram de sobremaneira e que a levam a não ter já, neste momento, qualquer interesse na prestação do serviço, pois não pode estar todos os meses a efetuar reclamações, já solicitou a rescisão mas dizem que não é possível;

17) Entende que este conjunto de reclamações é suficiente para justificar o cancelamento do contrato sem quaisquer encargos ou penalizações;

18) Entende como injustificada e indevida e até abusiva a tentativa da Reclamada cobrar qualquer valor que diz respeito a incumprimento contratual;

19) Se alguém incumpriu foi a própria ao não prestar o serviço de acordo com o contrato celebrado;

20) Não pode de modo algum entender e muito menos aceitar que a Reclamada venha debitar o que quer que seja a título de incumprimento, pois se alguém incumpriu foi ela própria ao não prestar o serviço devidamente e ao não dar, sequer, resposta cabal a todas as situações reportadas;

21) Aquando da contratação e renovação do contrato, em nenhum momento foi informada da existência de uma penalização, e muito menos de qual o seu valor.

Peticiona ser indemnizada pelo corte indevido do serviço e pelo transtorno causado, no valor nunca inferior a €100,00, bem como o cancelamento do contrato sem qualquer encargo ou penalização.

*

A Reclamada não apresentou contestação, mas juntou dois documentos.

*

A audiência realizou-se no dia 13/06/2022, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da

Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido da Reclamante encontra-se a prestação de um serviço de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos da alínea d), do n.º 2, do art.º 1º da Lei dos Serviços Públicos, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07 (doravante LSP). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da referida lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €190,56 o valor da ação, por corresponder ao valor indemnizatório peticionado pela Reclamante (€100,00), acrescido do valor referente a penalização cobrada pela Reclamada na fatura de junho. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se a Reclamante tem direito a ser indemnizada pela suspensão do serviço no montante de €100,00 e à resolução do contrato sem custos, em virtude da referida suspensão, da falta de envio de faturas atempadamente, da cobrança de custos administrativos e da alteração dos preços, conforme alega.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) Em data não apurada, entre Reclamante e Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviço de telecomunicações, para o serviço móvel, pelo preço mensal de €9,50;

2) A Reclamada não remete as faturas de forma atempada, recebendo a Reclamante as mesmas já depois do prazo de pagamento, o que implica ligar para o apoio a cliente para pedir o envio das mesmas ou o pagamento de custos por atraso nas faturas seguintes;

3) A Reclamada cobra custos administrativos de €1,22 pelo detalhe de faturação;

4) A Reclamante ficou sem serviço desde o dia 22/03 até ao dia 31/03, sem qualquer aviso prévio e sem qualquer justificação;

5) Nesse período, o marido da Reclamante estava no hospital e, face à COVID, não podia receber visitas, pelo que o contacto era realizado por telemóvel.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) Os valores das mensalidades estão sempre a sofrer oscilações;

b) Aquando da contratação, a Reclamante foi informada da existência de fidelização associada ao contrato e dos custos referentes a penalização.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

A falta de apresentação de contestação não importa a confissão dos factos, nos termos do art.º 35º, n.º 2 da Lei da Arbitragem Necessária. Por outro lado, nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Assim, para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pela Reclamante em audiência, bem como o depoimento da testemunha e os documentos juntos, tudo de acordo com as regras da experiência e da normalidade.

O **ponto 1)** ficou demonstrado pela conjugação das declarações da Reclamante, com as faturas juntas aos autos e com o doc. 1 junto pela Reclamada, do qual consta mensalidade de €13,50, com desconto de €4,00. Não foi demonstrada a data da celebração do contrato, nem o meio. Pela Reclamante foi dito que quem tratou do contrato foi o genro e que tinha ideia que ia pagar €9,00 por mês. Referiu que soube depois que tinha de pagar custos pelo envio da fatura mas que não os tinha aceitado. O contrato junto pela Reclamada não se encontra assinado nem

foi demonstrado que as suas condições tenha sido enviadas à Reclamante nem por esta aceites, em especial, a existência de fidelização associada e os seus termos. Não se afasta a hipótese de as condições terem sido aceites através de SMS ou de contacto telefónico, contudo, não foi demostrado tal facto, cuja prova incumbia à Reclamada.

Da conjugação destes documentos não é possível, no entanto, concluir no sentido alegado pela Reclamante quanto à oscilação dos preços (**alínea a) do factos não provados**), pois das faturas juntas verifica-se que a mensalidade cobrada corresponde a €9,50 – ou menos, o que não comporta qualquer prejuízo para a Reclamante, veja-se a fatura de março e a fatura de junho – (sem prejuízo dos montantes referentes a custos administrativos contra os quais a Reclamante também se insurge e que se abordarão de seguida).

O **ponto 2)** ficou demostrado pela conjugação das declarações da Reclamante e da testemunha. Pela testemunha, marido da Reclamante e cliente da Reclamada, foi dito que, inicialmente as faturas dos serviços contratados por ambos eram remetidas juntas, mas em data que não soube precisar, começaram a atrasar-se, havendo meses em que vinha a fatura correspondente ao serviço por si contratado e não vinha a do serviço da esposa e vice-versa. Pela Reclamante foi dito que ligava várias vezes para o apoio ao cliente para pedir as referências para pagamento por não ter recebido as respetivas faturas. Mais referiu que quando recebia as faturas, o prazo de pagamento já tinha passado e algumas faturas não chegou a receber, sendo que eram as únicas faturas de serviços que não recebia, recebendo as de eletricidade, água e outras cartas.

O **ponto 3)** resulta demonstrado pela análise às faturas juntas pela Reclamante. Do doc. 1 junto aos autos pela Reclamada consta assinalada a opção "detalhe máximo" e a indicação de que "Com detalhe das comunicações e com custo aplicável quando a fatura for emitida formato papel (consulte o tarifário disponível em e " com indicação de que "contém o detalhe de cada chamada, indicando, por ordem cronológica, o seu tipo, número chamado, respectivo custo, hora da chamada e duração da mesma." No entanto, não ficou demonstrado que estas condições tenham sido expressamente aceites.

Os **pontos 4) e 5)** ficaram demonstrados pela conjugação do detalhe de faturação incluído nas faturas de abril e maio – onde se verifica a inexistência de chamadas entre os dias 22 e 31 de março – com as declarações da Reclamante e da testemunha. Pela Reclamante foi dito que tentava ligar para o marido e dizia que "acabou o seu plafond" e nunca mais conseguiu realizar

chamadas. Teve de ligar por telefone fixo, com custos associados. Pela testemunha foi dito que, quando estava internado, a esposa transmitiu-lhe que o telemóvel deixou de permitir fazer chamadas por falta de plafond e que a aconselhou a telefonar através do telefone fixo, resolvendo ele próprio o assunto quando saísse do hospital. Do doc. 1 junto pela Reclamada consta que "o valor a cobrar mensalmente por débito direto poderá ser variável e será constituído pela soma dos montantes dos serviços contratados e eventuais consumos adicionais de serviços de voz fixa, móvel, VoD ou outros, conforme tarifário em vigor." Na fatura de abril foram cobrados custos de chamadas extra, o que permite concluir que, ultrapassado o plafond contratado, a Reclamante poderia continuar a realizar chamadas, embora tivesse de suportar os custos adicionais que as mesmas implicassem, pelo que ficou por demonstrar o motivo da suspensão do serviço, prova que, mais uma vez, cabia à Reclamada.

Quanto à **alínea b)** da matéria não provada, conforme já referido, não ficou demonstrado que a Reclamada tenha comunicado as condições particulares e gerais do contrato à Reclamante. Por outro lado, da análise às faturas juntas verifica-se a menção a dois termos do período de fidelização distintos – 03/03/2023 e 01/04/2024 – sendo que não ficou demonstrado nem a aceitação da fidelização inicial, nem a decorrente de uma qualquer eventual renovação.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam as disposições da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10/02 (doravante LCE).

Nos termos do art.º 39º, n.º 3 constituem direitos dos assinantes, entre outros, a) Serem informados por escrito da suspensão da prestação do serviço e da resolução do contrato em caso de não pagamento de faturas; b) Aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas; c) Obter faturação detalhada, quando solicitada.

Nos termos do n.º 5, **a ARN pode definir o nível mínimo de detalhe e informação** que, sem quaisquer encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada. Definiu, então, a ANACOM que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, perante um pedido de faturação detalhada dos respetivos assinantes, devem assegurar a disponibilização, sem quaisquer encargos, de uma fatura com o seguinte nível mínimo de detalhe e informação, sempre que os elementos em causa sejam aplicáveis: *a) O número de cliente ou identificador equivalente; b) A designação comercial do(s) serviço(s) faturado(s); c) O período de faturação;*

d) O valor total da fatura; e) O preço relativo à instalação e ativação do(s) serviço(s); f) O preço relativo à aquisição ou ao aluguer de equipamento(s) solicitado(s) aquando da contratação ou posteriormente ao início da prestação do(s) serviço(s), com indicação da(s) correspondente(s) unidade(s) faturada(s); g) O preço relativo à mensalidade ou ao período de referência que sirva de base à faturação, com indicação do(s) serviço(s) abrangido(s); h) O valor referente a serviço(s) e outro(s) encargo(s) adicional(is) não incluído(s) no preço da mensalidade ou no período de referência que sirva de base à faturação, identificando a(s) correspondente(s) categoria(s) e quantidade(s) faturada(s); i) O valor referente a comunicações adicionais (chamadas e mensagens, incluindo para números não geográficos, tráfego de Internet, entre outros) não incluído no preço da mensalidade ou no período de referência que sirva de base à faturação, identificando a(s) correspondente(s) categoria(s) e, quando aplicável, quantidade(s) faturada(s); j) O valor de descontos aplicados; k) Acertos na faturação, bem como os débitos e créditos do assinante, devidamente discriminados e justificados, a indicar de forma autónoma, sempre que aplicável; l) O valor de carregamentos efetuados pelo assinante e consumos efetuados, saldos transitados de períodos de faturação anteriores e saldos existentes no final do período de faturação, que podem ainda transitar para o período seguinte; m) Os números de contacto do serviço de apoio a clientes; n) A data de término da fidelização; o) Os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização; p) A data limite de pagamento; q) Os meios de pagamento admitidos; r) A referência à possibilidade de contestação, pelo assinante, dos valores faturados, o prazo previsto para o efeito, bem como os meios pelos quais poderá fazê-lo junto da empresa que presta o(s) serviço(s), esclarecendo que a suspensão do serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação por escrito junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida; s) A referência à possibilidade de exercício do direito de queixa através do livro de reclamações, podendo as empresas dar cumprimento a esta obrigação através da indicação, na fatura, do sítio na internet onde se encontra disponível o livro de reclamações em formato eletrónico[1].

Acrescenta ainda o Regulador que *"o nível de detalhe e informação referidos devem ser incluídos nas faturas disponibilizadas sem quaisquer encargos, **não prejudicando que, para***

[1] Decisão final emitida pela ANACOM a 05/09/2018, disponível em https://www.anacom.pt/streaming/DecisaoFinal_DefNivelMinimo_5set2018.pdf?contentId=1459462&field=ATTACHED_FILE

satisfação de um pedido expresso do assinante nesse sentido ou por sua iniciativa, as empresas emitam e enviem aos seus assinantes faturas com informação e detalhe acrescidos *que, nesse caso, obedecerá às condições para o efeito convencionadas entre ambas as partes.*

Verifica-se que o detalhe incluído na faturação da Reclamante extravasa o detalhe mínimo supra mencionado. Contudo, não ficou demonstrado que a Reclamante tenha solicitado expressamente receber faturação com detalhe acrescido ao definido pelo Regulador, o que implica que os custos associados também não tenham sido aceites.

Adicionalmente, o consumidor tem direito a receber fatura que especifique devidamente os valores que apresenta, devendo esta ter uma **periodicidade mensal** e discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas (cfr. artigo 9.º, n.ºs 1 e 2 da LSP). Nos termos do art.º 10º, n.º 3 da LSP **a exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis** relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento. Não ficou demonstrado que a Reclamada tenha cumprido estes prazos e que tenha remetido a faturação atempadamente, pelo contrário, sendo que, nos termos do art.º 11º da LSP, ***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,* bem como ***da realização das comunicações a que se refere o artigo 10.º, relativas à exigência do pagamento e do momento em que as mesmas foram efectuadas***.

Nos termos do art.º 47º A, n.º 3 da LCE, as empresas que estabeleçam com os seus assinantes períodos de fidelização são obrigadas a fornecer-lhes, através dos meios que habitualmente utilizam na sua comunicação regular com os mesmos, no momento e sempre que tal seja solicitado, toda a informação relativa à duração remanescente do seu contrato, bem como o valor associado à rescisão antecipada do mesmo. Nos termos do n.º 5, em relação ao contrato que estabeleça um período de fidelização, inicial ou sucessivo, as empresas devem a) **conservar, no caso de celebração por telefone, a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade**; b) **Assegurar, no caso das vendas presenciais, através de qualquer meio escrito, que o assinante é convenientemente informado dos períodos de vigência acordados.**

Ao abrigo do art.º 48º, n.º 2, a informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser clara, percetível e disponibilizada em suporte duradouro. Nos termos do n.º 3, quando o contrato for celebrado por telefone ou através de

outro meio de comunicação à distância, o prestador do serviço deve facultar ao consumidor, antes da celebração do contrato, sob pena de nulidade deste, todas as informações, ficando o consumidor vinculado apenas depois de assinar proposta contratual ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.

É interdito às empresas opor-se à denúncia dos contratos por iniciativa dos assinantes, com fundamento na existência de um período de fidelização, ou exigirem quaisquer encargos por incumprimento de um período de fidelização, **se não possuírem prova da manifestação de vontade do consumidor** (n.º 4).

As empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos sem qualquer tipo de fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses de período de fidelização (n.º 8).

Nos termos do art.º 52º A, n.º 1, quando esteja em causa a prestação de serviços a assinantes que sejam consumidores, as empresas devem, na falta de pagamento dos valores constantes da fatura, emitir um pré-aviso ao consumidor, concedendo-lhe um prazo adicional para pagamento, de 30 dias, sob pena de suspensão do serviço e de, eventualmente, haver lugar à resolução automática do contrato. O pré-aviso a que se refere o número anterior é comunicado por escrito ao consumidor no prazo de 10 dias após a data de vencimento da fatura, devendo indicar especificamente a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do serviço e a resolução automática do contrato, e informá-lo dos meios ao seu dispor para as evitar.

Nos termos dos art.º 762º e 763º do Código Civil, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, sendo que a prestação deve ser realizada integralmente e não por partes. O devedor que falte culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor (798º), incumbindo ao devedor provar que a falta de cumprimento não decorre de culpa sua (799º).

Por tudo quanto exposto, verifica-se que a Reclamada incumpriu com a obrigação de envio atempado das faturas, suspendeu o serviço sem motivo justificativo nem aviso prévio, cobrou custos administrativos relacionados com serviços que não foram expressamente solicitados pela Reclamante e não demonstrou que a Reclamante tenha aceitado expressamente a existência de períodos de fidelização associados ao contrato. Neste sentido, não está a Reclamante obrigada a proceder ao pagamento do montante referente a penalização já cobrado

pela Reclamada. No entanto, quanto ao pedido de indemnização peticionado, não fez a Reclamante prova do prejuízo, sendo que embora tenha referido que teve custos com chamadas através de telefone fixo, não as quantificou nem fez prova das mesmas.

DECISÃO:

Julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, declaro resolvido o contrato celebrado entre a Reclamante e a Reclamada, sem quaisquer encargos de cessação/penalização imputáveis à Reclamante.

Notifique.

Guimarães, 13 de julho de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)