



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

Resumo para efeitos do artigo 6.º, da Lei 144/2015, de 8 de Setembro: "Tendo o Requerente, utente de um serviço público essencial, deduzido pedido no Tribunal Arbitral de Conflitos do Consumo, a Requerida ficou inelutavelmente sujeita ao poder decisório do Tribunal no que à pretensão do Requerente diz respeito. Mas a submissão de um pedido reconvenicional ao Tribunal Arbitral dependeria da convenção das partes, nos termos gerais.

Processo n.º 19/2017 TAC

Requerente: António

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. O Requerente pretende que seja declarado que nada deve à Requerida, nem os 25,00 Euros indicados no doc. junto aos autos com o n.º 10, nem qualquer outro valor, em virtude da celebração de um contrato de prestação de serviços de internet móvel.

1.2. São os seguintes os factos essenciais alegados pelo Requerente:

- a) Em 4 de Dezembro de 2016, o Requerente celebrou com a Requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, nomeadamente, o serviço de internet móvel, para fins não profissionais;
- b) No dia 10 de Fevereiro de 2017, o Requerente denunciou o contrato junto da Requerida;
- c) A partir desta data, o Requerente deixou de utilizar os serviços da Requerida;
- d) O Requerente procedeu ao pagamento de todos os valores devidos pelos consumos realizados;

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-030.2

Página 1/10

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • gmiac@cm-maia.pt • <http://ambiente.maiadigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

- e) Após a denúncia do contrato, a Requerida comunicou por escrito ao Requerente que iria desactivar o serviço, tendo ainda comunicado que o período de fidelização era de zero meses, ou seja, que não existia qualquer período de fidelização;
- f) Na mesma missiva, porém, a Requerida informava o Requerente que teria de pagar o valor de 25,00 Euros, por incumprimento do período de fidelização;
- g) O Requerente não aceita essa pretensão da Requerida.

1.3. A Requerida apresentou contestação, na qual alegou, em síntese:

- a) Como esclarecimento prévio, a Requerida sublinhou que não está a exigir ao Requerente qualquer valor referente a incumprimento do período de fidelização, uma vez que os contratos que celebrou não tinham fidelização associada;
- b) O documento junto pelo Requerente como doc. 10 padecia de um lapso, pelo que nada é devido a título de período de fidelização;
- c) O Requerente deixou por liquidar várias facturas referentes aos dois contratos celebrados com a Requerida, o contrato associado à conta 1.57574476 e o contrato associado à conta 1.56280176;
- d) No que se refere ao primeiro, em 4 de Dezembro de 2016, o Requerente subscreveu o serviço de Internet móvel prestado pela Requerida, denominado "Kanguru M", que ficou associado ao cartão de internet com o n.º 932884030;
- e) O serviço contratado foi activo na mesma data e não tinha qualquer fidelização associada;
- f) Nunca a Requerida recebeu por parte do Requerente qualquer reclamação acerca do serviço;
- g) Apesar disso o Requerente denunciou o contrato a 10 de Fevereiro de 2017, a qual ficou sem efeito quando, a 13 de Fevereiro de 2017, o Requerente solicitou a alteração do tarifário de internet móvel;



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

h) Apesar da alteração solicitada, o serviço foi suspenso a 18 de Março de 2017, atendendo à mora no pagamento das facturas;

i) Ficaram por liquidar as facturas referentes aos meses de Dezembro de 2016 (de 4, data da activação, a 31 de Dezembro de 2016), Janeiro e Fevereiro de 2017 (apenas até dia 13 de Fevereiro, data em que foi solicitada a alteração do tarifário e, posteriormente, suspenso o serviço);

j) No valor global de 34,98 Euros, o que é efectivamente devido por corresponder a mensalidades de um serviço que foi prestado e usufruído pelo Requerente;

k) No que diz respeito ao contrato associado à conta 1.56280176, que a Requerente considera este directamente relacionado com o anterior, em 23 de Janeiro de 2017, o Requerente subscreveu o serviço de Internet móvel prestado pela Requerida, denominado "Kanguru XL", que ficou associado ao cartão de internet com o n.º 934652269;

l) O serviço contratado foi activado na mesma data da assinatura e não tinha qualquer fidelização associada;

m) Nunca a Requerida recebeu por parte do Requerente qualquer reclamação acerca do serviço;

n) O Requerente – mais uma vez sem liquidar as facturas emitidas - denunciou o contrato, em 15 de Maio de 2017;

o) Apesar do pedido de desactivação, o serviço foi suspenso a 18 de Maio de 2017, atendendo à mora no pagamento das facturas;

p) Ficaram por liquidar as facturas referentes aos meses de Fevereiro a Maio de 2017 (apenas até ao dia 18 de Maio, atendendo à suspensão dos serviços);

q) No valor global de 89,71 Euros, o que é efectivamente devido por corresponder a mensalidades de um serviço que foi prestado e usufruído pelo Requerente.

1.4. Tendo os serviços de banda larga sido prestados nos termos acordados, até às datas de suspensão, a Requerida *deduziu pedido reconvenional* no valor das facturas em dívida, isto é, de 124,69 Euros



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

2. O objecto do litígio e questão de direito a solucionar

O objecto do litígio consiste em determinar se o Requerente deve os 25,00 Euros indicados no doc.10, ou algum outro valor à Requerida, em virtude da celebração do contrato de prestação de serviços de internet móvel.

3. Fundamentos da sentença

3.1 Os factos

Considerando os documentos disponíveis nos autos e declarações do Requerente e da mandatária Requerida em sede de audiência, considero assentes, dos que são relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) Em 4 de Dezembro de 2016, o Requerente subscreveu o serviço de Internet móvel prestado pela Requerida, denominado "Kanguru M", que ficou associado ao cartão de internet com o n.º 932884030 (subscrição junta aos autos como doc. 1 no pedido do requerente e na contestação da Requerida);
- b) E associado à conta 1.57574476 (conforme doc. 1 acima referido)
- c) O serviço contratado tinha qualquer fidelização associada (conforme doc. 1 referido em a));
- d) O Requerente denunciou o contrato a 10 de Fevereiro de 2017 (conforme doc. 2 junto pelo Requerente)
- e) Ficaram por liquidar várias facturas;
- f) A factura referente aos períodos de 4 de Dezembro de 2016, data da activação, a 31 de Dezembro de 2016, junta aos autos como doc. 2 da contestação;

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

- g) A factura referente a Janeiro de 2017, junta aos autos como doc. 3 da contestação;
- h) A factura referente a Fevereiro de 2017, apenas até dia em que foi denunciado o serviço, junta aos autos como doc. 4 da contestação;
- i) Em 23 de Janeiro de 2017, o Requerente subscreveu o serviço de Internet móvel prestado pela Requerida, denominado "Kanguru XL", que ficou associado ao cartão de internet com o n.º 934652269 (documento junto aos autos pela Requerida);
- j) E associado à conta 1.56280176;
- k) O serviço contratado não tinha qualquer fidelização associada;
- l) No dia 18 de Abril de 2017, o Requerente pediu para desactivar o serviço de internet móvel com o n.º 934652269, conforme documento 10 junto pelo Requerente;
- m) A Requerida, de acordo com o pedido do Requerente, informou que iria desactivar o serviço no dia 23 de Maio de 2017 (doc. 10 referido em k));
- n) Nessa mesma carta, a Requerida informou o Requerente que "o valor que terá de pagar é de €25 relativo aos custos associados ao incumprimento do período de fidelização";
- o) A declaração acima referida foi um lapso da Requerida, porquanto não existia nenhum período de fidelização associado ao contrato em causa.
- p) O Requerente denunciou novamente o contrato, em 15 de Maio de 2017, conforme doc. 5 junto à contestação;
- q) Apesar do pedido de desactivação, o serviço foi suspenso a 18 de Maio de 2017, atendendo à mora no pagamento das facturas;
- r) O Requerente pagou a factura n.º 201716/79799, emitida em 7 de Fevereiro de 2017 no valor de 7,26 Euros, a 3 de Abril de 2017 (conforme docs. 3 e 9 juntos pelo Requerente);
- s) Ficaram por liquidar várias facturas, nomeadamente as juntas aos autos como docs. 6, 7, 8 e 9 da contestação;
- t) O Requerente disse que nada irá pagar à NOS e que iria recorrer a outras instâncias, nomeadamente ao Parlamento Europeu, se o condenassem a paga



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- u) Os documentos juntos aos autos pelo Requerente, com os n.º 4, 5, 6 e 7, reportam-se a contratos anteriores aos contratos em causa no processo e não foram considerados relevantes em termos probatórios.

3.2. Do Direito

3.2.1. Do pedido do Requerente

O Requerente veio pedir ao Tribunal que declare que não deve à Requerida a quantia de 25,00 Euros, e que esta lhe terá exigido na missiva que lhe enviou e que foi junta aos autos como documento n.º 10, pelo Requerente, aduzindo ainda o pedido ao Tribunal que declare que não deve qualquer outra quantia à Requerida.

A missiva, que ocupa um lugar central no litígio que opõe o Requerente à Requerida, data de 10 de Abril de 2017, e refere-se à desactivação do serviço de internet móvel com o n.º 934652269. Este serviço foi contratado, como resulta da factualidade provada, em 23 de Janeiro de 2017, tinha como objecto a prestação de serviço de Internet móvel denominado “Kanguru XL”, e ficou associado à conta 1.56280176. É, pois, por referência a este contrato, e não a nenhum outro, que o Tribunal se pode pronunciar sobre o pedido do Requerente, concretamente se deve alguma quantia à Requerida decorrente da sua celebração e posterior extinção unilateral.

O contrato em causa nos autos foi celebrado entre um profissional e um consumidor – ao Requerente foram prestados serviços destinados a uso não profissional, por entidade que exerce com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, a NOS Comunicações, S.A -, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. Era um contrato para a prestação de serviço de comunicações electrónicas (o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

radiodifusão, nos termos do artigo 3.º, alínea e), da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro), que constituem um serviço público essencial nos termos do artigo 1.º, n.º 1, alínea d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

O contrato celebrado não estava sujeito a nenhum período de fidelização, tal como resulta do texto do próprio contrato celebrado e foi aceite pelas partes em audiência. Assim, a frase “o valor que terá de pagar é de €25 relativo aos custos associados ao incumprimento do período de fidelização” resultou de um lapso da Requerida, também como foi assumido pela sua representante em audiência, e o Requerente nada terá a pagar a este título.

O pedido do Requerente é, todavia, mais amplo, pedindo ao Tribunal que declare que nada deve à Requerida, ou seja, que não deve a quantia de 25,00 Euros ou qualquer outra. Ora, ficou demonstrado em audiência que o Requerente não pagou várias facturas referentes ao serviço prestado. Aliás, na própria missiva de 20 de Abril de 2017, a Requerida adverte o Requerente de que: “É natural que anda receba facturas do serviço que cancelou” e ainda “Deve pagar as facturas que ainda receber deste serviço dentro do prazo indicado em cada uma delas”. O Requerente deve, pois, à Requerida o valor dos serviços prestados e não pagos e, nesta medida, improcederá o seu pedido.

3.2.2. Do pedido reconvenicional

A Requerida deduziu pedido reconvenicional para que o Requerente fosse condenado a pagar as mensalidades devidas pelo serviço de internet móvel prestado, no valor de 34,98 Euros relativos ao contrato associado à conta 1.57574476, e no valor de 89,71 Euros, relativos ao contrato associado à conta 1.56280176.



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

Ora, estando em causa no processo apenas o contrato associado à conta 1.56280176, a considerar-se o pedido reconvenicional admissível, sempre seria apenas relativamente a este contrato e às facturas a ele referentes.

Cabe, pois, perguntar, em primeiro lugar, se o pedido reconvenicional pode ser aceite. A nossa opinião vai no sentido negativo.

O litígio submetido a apreciação do Tribunal configura um caso de arbitragem obrigatória para a Requerida, nos termos do artigo 15.º, n.º 1, da Lei dos Serviços Públicos Essenciais, que determina que: *"Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados"*.

Tendo o Requerente deduzido pedido no Tribunal Arbitral de Conflitos do Consumo, a Requerida ficou inelutavelmente sujeita ao poder decisório do Tribunal no que à pretensão do Requerente diz respeito. Cabe, todavia, perguntar se o Tribunal tem competência para decidir sobre o pedido reconvenicional. Nos termos do artigo 33.º, n.º 4, da Lei da Arbitragem Voluntária, o demandado pode deduzir reconvenção desde que o seu objecto seja abrangido pela convenção de arbitragem. Mas a submissão do litígio ao Tribunal Arbitral dependeria, neste caso, da convenção das partes, nos termos gerais. Ora, ficou claro na audiência que o Requerente rejeita qualquer competência do Tribunal Arbitral nessa matéria, até pela expressão repetidamente proferida "não pago nada a esses senhores".

Nesse sentido, o Tribunal Arbitral não é materialmente competente para decidir do pedido reconvenicional. É certo que este mesmo Tribunal já admitiu pedidos reconvencionais noutros processos. São, todavia, processos em que se aprecia a resolução de contratos e a determinação dos seus efeitos, que por força do artigo 289.º, ex vi artigo 433.º, quanto aos efeitos da nulidade e da anulabilidade, implica que: *"tanto a declaração de nulidade como a anulação do negócio têm*

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-030.2

Página 8/10

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • gmiac@cm-maia.pt • <http://ambiente.maiadigital.pt>





TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

efeito retroactivo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente." Assim, o pedido reconvençional deduzido nesses processos vem precisamente permitir ao Tribunal uma correcta avaliação daquilo que deve ser restituído, isto é, apurar com rigor o que deve ser restituído quer pelo consumidor, quer pelo profissional. São, pois, situações diversas daquela que está em causa no litígio *sub judice*.

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos,

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência,

- declaro que o Requerente não deve à Requerida os 25,00 Euros indicados na missiva junta aos autos como documento 10;
- não declaro que o Requerente não deve outras quantias à Requerida;
- Declaro inadmissível o pedido reconvençional.

Notifique-se.

Porto, 6 de Outubro de 2017.

A Juíza-árbitra,

(Sandra Passinhas)



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

Protocolo com Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

IM-DAPGU-030.2

Página 10/10

Praça do Doutor José Vieira de Carvalho • Torre Lidador – 9º piso • 4474-006 Maia

Tel. 229 408 633 • Fax 229 408 634 • gmiac@cm-maia.pt • <http://ambiente.maiadigital.pt>

