



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 2148/2019 TAC PORTO

Requerente: José Manuel

Requerida: S.A.

SUMÁRIO:

I - Ponto inicial e fulcral, para se poder afirmar o cumprimento contratual defeituoso é a prova da existência dessa relação contratual nos termos em que o alega.

II – Prova, esta, que incumbe ao Autor da demanda, pois é esse mesmo que invoca o direito de crédito decorrente do cumprimento defeituoso do contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 342º do C.C.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo, por um lado, a declaração de que o valor mensal final a pagar pelo mesmo referente à prestação dos serviços do contrato objecto da presente acção é de €48,78, e por outro a condenação da Requerida a restituir ao Requerente o valor global de €21,89, salvo de outro superior se vier a apurar com o decurso da acção, vem em suma alegar em sede de reclamação inicial que celebrou com a Requerida um contrato para prestação de serviços de comunicações electrónicas, mediante o qual aquele se obrigou a pagar a quantia mensal fixe de €48,97 (correspondente a €59,90 mas com descontos e créditos que a Requerida se obrigou a prestar ao Requerente a mensalidade ficaria pelo valor final acordado de €48,97), estando-lhe a ser imputado aquele valor de €59,90, o qual vem a liquidar para evitar o corte no fornecimento dos serviços, pagando em excesso já o valor de €21,86.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda, vem em suma impugnar os factos constantes na reclamação inicial, alegando que o contrato celebrado pelas partes o foi feito pelo valor mensal fixo de €59,90.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e na ausência da Requerida, nos termos do n.º 3 do artigo 35º da LAV

*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, por um lado como uma **acção declarativa de mera apreciação**, averiguando se o valor a fixar como mensalidade estipulada entre Requerente e Requerida pelos serviços de telecomunicação electrónica corresponde ou não a €48,97, e por outro como uma **acção declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €21,86, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerida é um prestador de um serviço público essencial de fornecimento de comunicações electrónicas, tendo ainda por objecto a comercialização de equipamentos para a prestação daqueles serviços;
2. O Requerente é consumidor dos bens e serviços comercializados pela Requerida;
3. O Requerente celebrou com a Requerida um contrato para prestação de serviços de comunicações electrónicas mediante o qual se obrigou a pagar a quantia mensal fixa de €59,90.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. O valor supra referido foi acordado no sentido do valor da mensalidade ser de €59,90, mas com descontos e créditos que a requerida se obrigou a prestar ao Requerente a mensalidade ficaria pelo valor final de €48,97.

*



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da ponderação conjugada das Declarações do Requerente, que corroborou na íntegra os factos alegados em sede de reclamação inicial, com a prova documental junta aos autos a fls. 4-8 e 18-24, o que devidamente conjugado com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Na realidade não foi trazido ao conhecimento deste Tribunal qualquer meio probatório que permitisse colocar em questão o contratualizado, reduzido a escrito, entre Requerente e Requerida, junto a fls, 18 e 19, no qual é expresso, e não contradito sequer pelo Requerente, o valor mensal de €59,90, sendo omissos este processo arbitral em qualquer meio probatório referente aos descontos e créditos que o Requerente alega na sua peça processual.

*

3.3. Do Direito

Resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida, mais concretamente, ao nível das suas obrigações principais geradas para a Requerida como que sejam o direito da qualidade dos serviços nos termos exactos contratados, seja pela qualidade do serviço de comunicações electrónicas (ónus que impende sobre a Requerida), seja pelo pagamento do preço acordado (ónus que impende sobre o Requerente).

O consumidor tem direito à qualidade dos serviços que contracta. Princípio basilar na nossa lei civil, já transversal pelo brocardo latino Pacta sunt servanda, e aflorado na lei de defesa do consumidor no seu art. 4º - Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, e no artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Junho - A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

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 – n.º 1 do artigo 11º da referida Lei n.º 23/96.

Em sede de Reclamação Inicial, o Consumidor alega, pois, o cumprimento defeituoso do clausulado/ acordado entre Requerente e Requerida, mormente quanto ao preço acordado entre as partes. Pois que a Requerida lhe imputa um valor que não será o acordado entre os outorgantes. Ponto inicial e fulcral, para se poder afirmar o cumprimento contratual defeituoso é a prova da existência dessa relação contratual, nos termos em que se alega e se quer fazer valer. Prova, esta, que incumbe ao Autor da demanda, pois é esse mesmo que invoca o dito contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 342º do C.C. Prova, esta, que o Requerente não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos.

Assim, não tendo a Requerente feito prova, tal qual lhe incumbia da existência de vínculo contratual com a Requerida nos termos em que o alega, decai toda a tramitação posterior.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, não declarando que o valor mensal final a pagar pelo Requerente à Requerida pela Prestação dos serviços do contrato objecto da presente demanda é de €48,97 e absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Porto, 16/03/2020

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)