

TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

Proc. n.º 34/2021

REQUERENTE: MARIA

REQUERIDA:

S.A.

Resumo da sentença para efeitos do art. 6.º da Lei 144/2015, de 8.11:

1. De acordo com a regra geral constante do n.º 1 do artigo 342.º do Código Civil, *“àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”*;
2. Tendo em conta que o pedido formulado pela Requerente na reclamação foi o de condenação da Requerida à restituição da quantia de 240,00 € que alegadamente lhe pagara em determinado período temporal (com fundamento no disposto no artigo 801.º, n.º 2, do Código Civil), sobre a Requerente recaía o ónus de provar os valores efetivamente pagos nesse período.

1. Relatório

1.1. A Requerente, alegando ter celebrado com a Requerida, em data que não recorda, um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas na sua habitação, na Maia, designadamente, dos serviços de telefone e televisão, começou por afirmar que pagava àquela, pela prestação desses serviços, a quantia mensal média de 39,00 €. Mais alegou que, a partir do mês de setembro de 2020, a Requerida *“deixou de prestar os serviços, ou prestava os mesmos com demasiadas interferências que era impossível a sua utilização”*, sendo que, não obstante as reclamações que apresentou, a Requerida nunca repôs a prestação dos serviços nos termos contratados. A Requerente acrescentou que, até abril de 2021, cumpriu sempre as prestações a que estava obrigada pelo contrato, pelo que, nos oito meses em que a Requerida não cumpriu pontualmente o contrato, a Requerente, ainda assim, pagou o montante de cerca 30,00 € por mês, num total global de 240,00 €. Mais invocou que, o facto de ter realizado a sua prestação e a requerida não ter realizado a dela, lhe confere o direito a ver restituída a importância que pagou, nos termos do artigo 801.º, n.º 2, do Código Civil.

Termina pedindo que a Requerida seja condenada a restituir-lhe a quantia de 240,00 €.

1.2. A Requerida apresentou contestação escrita, alegando, em síntese, que:

«(...)

3. A Requerente apesar de já ser cliente *por referência i) ao pacote de serviços , com uma mensalidade associada de € 25,24 e ii) ao serviço de voz móvel*



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

com dois números móveis associados, a saber associado a um tarifário denominado com uma mensalidade de € 7,064 e associado a um tarifário denominado com uma mensalidade associada de € 9,896 - em 17-12-2020 efetuou uma alteração contratual,

4. Pelo que, passou a estar ativo o pacote de serviços denominado " ", o qual incluía os serviços de televisão e telefone fixo, com uma mensalidade associada de € 13,35,

5. E, manteve-se ativo o serviço de voz móvel supra-referido, com a mesma mensalidade indicada.

6. Sendo que, em maio de 2021, o serviço de voz móvel associado ao número passou a estar incluído no serviço " " e a mensalidade associada ao pacote de serviços passou a ser de € 19,49.

7. Ora, cumpre, desde logo, esclarecer que, a prestação dos serviços iniciou-se sem registo de qualquer anomalia.

8. No entanto, na sequência de reportes de anomalia da Requerente, por referência ao serviço de telefone fixo, a Requerida sempre procedeu com a devida diligência e efetuou os devidos despistes técnicos, tudo isto conforme as ordens de trabalho que se junta à presente contestação como doc. 1, 2, 3, 4, 5 e 6.

9. A este propósito, cumpre reiterar que os serviços prestados pela Requerida incluíam os serviços televisão, telefone fixo e voz móvel.

10. No entanto, a anomalia reportada pela Requerente era referente a um desses serviços - telefone fixo,

11. Serviço esse que estava associado ao pacote de serviços " ", com uma mensalidade associada, num primeiro momento, de € 13,35

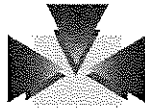
12. E, posteriormente, de € 19,49, quando um dos números móveis é associado ao pacote de serviços referido.

13. Além do exposto, sempre se refira que, a Requerida, numa demonstração de boa fé e retidão, através da emissão das seguintes notas de notas de crédito, anulou parcialmente valores faturados, num total de € 93,87:

- i) NC e21/90215, emitida pelo valor de € 10,85, conforme doc. 7 que se junta aos autos;
- ii) NC e21/185172, emitida pelo valor de € 52,93, conforme doc. 8 que se junta aos autos;
- iii) NC P21/2326, emitida pelo valor de € 23,89, conforme doc. 9 que se junta aos autos; e
- iv) NC P21/5738, emitida pelo valor de € 6,20, conforme doc. 10 que se junta aos autos

14. No entanto, a Requerida deixou de liquidar os valores faturados pelos serviços prestados em março de 2021.

15. Assim, e já deduzido o valor das notas de crédito emitidas, permanece em dívida o valor de € 84,33.



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

16. O valor em causa resulta do valor considerado nas seguintes faturas, deduzido os seguintes valores de notas de crédito emitidas:

- i) FT emitida em dezembro de 2021, pelo valor de € 47,20, tendo sido deduzido ao valor em causa o valor de € 23,89 considerado na nota de crédito NC P21/2326, conforme doc. 11 que se junta e doc. 9 já junto;
- ii) FT emitida em janeiro 2021, pelo valor de € 34,57, tendo sido deduzido ao valor em causa o valor de € 6,20 considerado na nota de crédito NC p 21/5738, conforme doc. 12 que se junta e doc. 10 já junto;
- iii) FT emitida em março 2021, pelo valor de € 36,85, tendo sido deduzido ao valor em causa o valor de € 7,85 considerado na nota de crédito NC e21/90215, permanecendo em dívida o valor de € 28,88, conforme doc. 11 que se junta e doc. 7 já junto;
- iv) FT emitida em abril 2021, pelo valor de € 69,96, tendo sido deduzido ao valor em causa o valor de € 16,36, considerado nas notas de crédito NC e21/90215 e NC e21/185172, permanecendo em dívida o valor de € 16,96, conforme doc. 12 que se junta e docs. 7 e 8 já juntos;
- v) FT emitida em maio 2021, pelo valor de € 20,79, tendo sido deduzido ao valor em causa o valor de € 19,78, considerado na nota de crédito NC e 21/185172, permanecendo em dívida o valor de € 0,92, conforme doc. 13 que se junta e doc. 8 já junto;
- vi) FT emitida em junho de 2021, pelo valor de € 29,29, tendo sido deduzido ao valor em causa o valor de € 19,98, considerado na NC e 21/185172, permanecendo em dívida o valor de € 9,49, conforme doc. 14 que se junta e doc. 8 já junto;
- vii) FT emitida em julho 2021, pelo valor de € 3,08, o qual permanece em dívida, conforme doc. 15 que se junta;
- viii) FT emitida em setembro 2021, pelo valor de € 24,99, o qual permanece em dívida, conforme doc. 16 que se junta.

17. Face a todo o exposto, facilmente se compreende que não corresponde à verdade, pelo que se impugna, que "a requerente pagava à requerida a quantia mensal média de 39,00".

18. Conforme decorre do exposto e prova junta com a presente contestação, nem a mensalidade associada aos serviços prestados era de € 39,00, nem a Requerente efetuou tais pagamentos.

19. Mas, ainda a propósito dos valores faturados e anulados, sempre se refira que, apesar de a Requerida ter anulado os valores supra-referidos, não significa que os valores considerados pelos serviços prestados não fossem exigíveis e devidos.

20. Mais se diga que o problema reportado no serviço de telefone fixo, poderá ter implicado constrangimentos na utilização do serviço mas não impediu a utilização do serviço,

21. O que aliás se verificou ao longo da vigência dos contratos, razão pela qual não existe qualquer razão para o reembolso de valores já liquidados.



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

22. Ora, tal como ficou exposto, não existia qualquer razão para o não pagamento de valores faturados, uma vez que os serviços foram prestados e efetivamente usufruídos e utilizados pelo Requerente,

23. Pelo que, conseqüentemente, não existe qualquer razão para o reembolso de qualquer valor.

24. Aliás, o pagamento dos valores pela Requerente representa um reconhecimento de que os mesmos são devidos.

25. Por fim, dir-se-á ainda que a Requerente, ao subscrever os referidos serviços, constitui-se na obrigação de cumprir as obrigações das decorrentes, nomeadamente efetuar o pagamento dos valores das decorrentes.

26. Admitir o reembolso de valores pagos pela Requerente de um serviço que lhe foi prestado e que esta declarou aceitar - e que efetivamente utilizou, - representa uma inadmissível situação de enriquecimento sem causa.

27. Mas, mais, invoca a Requerente a aplicação do art.º 801.º, n.º 2 do Código Civil.

28. No entanto, esquece-se que não ocorreu qualquer impossibilidade de prestação de serviços, muito menos culposa, por parte da Requerida.

29. Sucederam sim, constrangimentos temporários no serviço de telefone fixo, sendo que os serviços prestados englobavam também o serviço de televisão e voz móvel sem anomalias.

30. Mas, mais, em momento algum se concebe o pedido formulado pela Requerente, do qual decorre o seguinte: "Termos em que requer a V. Exa se digne condenar a requerida a restituir à requerente a quantia de € 240,00".

31. Ora, questiona-se como pode a Requerente peticionar tal quantia, quando nem sequer junta um comprovativo de pagamento dos serviços prestados.

32. Aliás, conforme decorre da prova produzida pela Requerida o valor da mensalidade associada aos serviços prestados não é aquele que vem indicado.

33. Mais, mais, também de acordo com a prova produzida, muitos dos valores faturados não foram pagos pela Requerida, sendo que outros foram anulados.

34. Pelo que, apenas pode improceder o pedido formulado».

Concluiu sustentando a improcedência da Reclamação e, em consequência, a sua absolvição do pedido.

3. Da admissibilidade da alteração do pedido e da causa de pedir

Depois da apresentação da reclamação de consumo (em 7.07.2021), a Requerente dirigiu ao Tribunal (a 30.09.2021) requerimento mediante o qual pretendeu "completar" aquela petição, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 33.º da Lei da Arbitragem Voluntária, aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14.12.



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

Notificada expressamente para o efeito – a fim de garantir a observância do princípio do contraditório – a Requerida pugnou pela inadmissibilidade de tal alteração, pelos fundamentos contantes do requerimento de fls. 56 e ss., nomeadamente por considerar que estaria em causa uma alteração do pedido e da causa de pedir.

De acordo com a regra consagrada no artigo 33.º, n.º 3 da LAV, «[s]alvo convenção das partes em contrário, qualquer delas pode, no decurso do processo arbitral, modificar ou completar a sua petição ou a sua contestação, a menos que o tribunal arbitral entenda não dever admitir tal alteração em razão do atraso com que é formulada, sem que para este haja justificação bastante». Do dispositivo normativo transcrito se retira ser possível completar a petição da ação arbitral, designadamente através da ampliação da causa de pedir, já que o processo arbitral não tem, nem deve ter, a rigidez própria da ação declarativa regulada no Código de Processo Civil¹.

Porém, atentando nas alterações operadas por intermédio do requerimento de 30.09.2021, imediatamente se verifica, por um lado, que as mesmas não constituem o mero desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo e, por outro lado, que a justificação apresentada pela parte interessada não tem correspondência com a realidade. Na verdade, de acordo com a versão da Requerente, o pedido de portabilidade dos números de telemóvel identificados terá sido dirigido à Requerida em junho de 2021, "após ter dado entrada da ação neste Tribunal Arbitral". Ora, como se viu e consta dos autos, a reclamação tem carimbo de entrada neste Tribunal do dia 7 de julho desse ano. Por ser assim, é manifesto que não estão em causa factos supervenientes ou de a parte só tivesse conhecimento em momento posterior à apresentação que deveria ter tido lugar no momento próprio.

Assim, considera-se que a modificação do pedido/causa de pedir, com o atraso como que é formulada, encerra manifesto inconveniente para a instrução, discussão e julgamento do pleito, inexistindo motivação ponderosa para a sua admissão.

Face ao exposto, não se admite a requerida alteração da causa de pedir e do pedido.

Em todo o caso, sempre se deixarão duas notas adicionais sobre a matéria.

A primeira, para dizer que a Requerente não logrou fazer prova, sequer, da realização do alegado pedido de portabilidade junto da Requerida. Como se verá adiante na fundamentação da matéria de facto, não há, nos autos, elementos documentais que apontem para a ocorrência deste facto alegado pela Requerente. É certo que, nas declarações que prestou em audiência, a Requerente foi corroborando o que alegara no seu requerimento inicial. Todavia, tendo em conta a impugnação que desses factos faz a Requerida, considera-se que as declarações daquela são insuficientes para a formação de uma convicção minimamente segura, respeitadora de padrões de

¹ Cfr., neste sentido, o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 27.11.2014 (Proc. n.º 703/14.2YRLSB.L1-2; Relator: OLINDO GERALDES).



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

objetividade. Acrescente-se que a testemunha arrolada pela Requerente, no seu depoimento, se limitou a referir que a tinha acompanhado numa visita ao “ ”, reconhecendo, contudo, não ter entrado na loja da Requerida.

A segunda, para dizer que, de acordo com o regime previsto no Regulamento de Portabilidade – conforme foi sublinhado pela Requerida –, o pedido de portabilidade, em linguagem simplificada, deve ser solicitado diretamente ao novo operador para o qual se pretende mudar (Prestador Recetor), sendo este responsável por todo o processo, incluindo o envio do pedido de portabilidade para o “atual” operador. Ora, não tendo a Requerida a natureza de Prestador Recetor, na aceção constante do Regulamento de Portabilidade, é manifesto que nunca seria responsável pelo pagamento da compensação pretendida pela Requerente, mesmo que esta lhe tivesse formulado um pedido de portabilidade.

3. Objeto do litígio e questão de direito a solucionar

Em face do exposto nos pontos anteriores, o objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não à Requerente o direito à restituição de 240,00 €, correspondente à soma das quantias mensais de “cerca de 30,00 €” que alegadamente teria pago à Requerida entre setembro de 2020 e abril de 2021.

4. As questões de direito a solucionar

Considerando o objeto do litígio, os fundamentos da ação e da contestação, importará determinar, pois, se se verificam os pressupostos constitutivos do direito à restituição da quantia de 240,00 €, de que a Requerente se arroga titular.

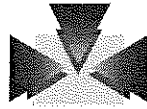
5. Fundamentos da sentença

5.1. Os factos

5.1.1. Factos provados

De entre os que são essenciais para o objeto do litígio e para as questões relevantes para a decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) Em data não concretamente apurada, entre a Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de comunicações eletrónicas para a residência da Requerente, tendo por objeto a prestação, pela segunda, de serviços de televisão, internet, telefone fixo e telemóvel, sendo todos



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

aqueles serviços destinados a uso não profissional pela Requerente – facto que se julga provado com base nos pontos 2. e 3. da reclamação inicial, nos artigos 3.º a 6º da contestação e nas declarações da Requerente;

b) O contrato referido na alínea precedente era referente ao pacote de serviços " " , com uma mensalidade associada de 25,24 € e ao serviço de voz móvel com dois números móveis associados, a saber " " associado a um tarifário denominado " / " com uma mensalidade de € 7,064 e " associado a um tarifário denominado " " , com uma mensalidade associada de 9,896 € – facto que se julga provado com base no artigo 3.º da contestação;

c) A 17.12.2020, esse contrato sofreu uma alteração, passando a estar ativo o pacote de serviços denominado " " , o qual incluía os serviços de televisão e telefone fixo, com uma mensalidade associada de 13,35 €, mantendo-se ativo o serviço de voz móvel com a mesma mensalidade indicada na alínea precedente – facto que se julga provado nos artigos 3.º, 4.º e 5.º da contestação;

d) Em maio de 2021, o serviço de voz móvel associado ao número " " passou a estar incluído no serviço " " e a mensalidade associada ao pacote de serviços passou a ser de 19,49 € – facto que se julga provado no artigo 6.º da contestação;

e) Na sequência de reportes de anomalias efetuados pela Requerente, nomeadamente por referência ao serviço de telefone fixo, a Requerida efetuou os devidos despistes técnicos e intervenções técnicas na instalação de consumo, pelo menos, nos dias 9.01.2021, 20.01.2021, 24.01.2021, 28.01.2021, 13.04.2021 e 17.06.2021 – facto que se julga provado com base no artigo 8.º da contestação e nos documentos de fls. 20 a 25;

f) Em 17.12.2020, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 202082/799107, no valor de 47,20 € – facto que se julga provado com base no artigo 16.º da contestação e nos documentos de fls. 36-37;

g) Em 18.01.2021, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 202182/24942, no valor de 34,47 € – facto que se julga provado com base no artigo 16.º da contestação e nos documentos de fls. 38-39;

h) Em 17.03.2021, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 202182/153275, no valor de 36,65 € – facto que se julga provado com base no artigo 16.º da contestação e nos documentos de fls. 40-41;

i) Em 19.04.2021, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 202192/931303, no valor de 33,31 € – facto que se julga provado com base no artigo 16.º da contestação e nos documentos de fls. 42-43;

j) Em 18.05.2021, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 202192/1036252, no valor de 20,79 € – facto que se julga provado com base no artigo 16.º da contestação e nos documentos de fls. 44-45;



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

k) Em 17.06.2021, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 202192/1279210, no valor de 29,29 € – facto que se julga provado com base no artigo 16.º da contestação e nos documentos de fls. 46;

l) Em 19.07.2021, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 202192/1516780, no valor de 3,08 € – facto que se julga provado com base no artigo 16.º da contestação e nos documentos de fls. 47-48;

m) Em 17.09.2021, a Requerida emitiu a fatura n.º FT 202192/2003635, no valor de 24,99 € – facto que se julga provado com base no artigo 16.º da contestação e nos documentos de fls. 49;

n) A Requerida anulou parcialmente valores que havia faturado à Requerente, num total de 93,87 €, através da emissão das seguintes notas de notas de crédito:

- NC e21/90215, no valor de 10,85 €, emitida a 27.04.2021;
- NC e21/185172, no valor de 52,93 €, emitida a 20.09.2021;
- NC P21/2326, no valor de 23,89 €, emitida a 18.01.2021; e
- NC P21/5738, no valor de € 6,20, emitida a 2.02.2021;

– facto que se julga provado com base no artigo 13.º da contestação e nos documentos de fls. 26 a 35;

o) A reclamação apresentada junto deste Tribunal Arbitral deu entrada nos serviços a 07.07.2021 – facto que se julga provado com base naquela reclamação;

p) A 30.09.2021, a Requerente dirigiu ao Tribunal requerimento mediante o qual pretendeu “*completar*” aquela reclamação, ao abrigo do disposto no n.º 3 do artigo 33.º da Lei da Arbitragem Voluntária – facto que se julga provado com base nesse requerimento, a fls. 13.

5.1.2. Factos não provados

De entre os factos alegados, com pertinência e interesse para a boa decisão da causa, julga-se não provado que:

i) A partir do mês de setembro de 2020, a Requerida deixou de prestar os serviços, ou prestava os mesmos com demasiadas interferências que era impossível a sua utilização;

ii) Não obstante as reclamações da Requerente junto da Requerida, esta nunca repôs a prestação dos serviços nos termos contratados;

iii) A Requerente pagou à Requerida, entre setembro de 2020 e abril de 2021 o montante de cerca de 30,00 € por mês;

iv) A Requerente cumpriu sempre as prestações a que estava obrigada pelo contrato, até abril de 2021;

iv) Em junho de 2021, a Requerente dirigiu-se à Requerida e solicitou a portabilidade dos seguintes números de telefone: _____ e _____



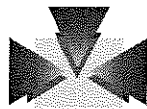
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

5.1.3. Motivação das decisões em matéria de facto

O Tribunal formou a sua convicção apreciando livremente, e à luz das regras da experiência comum, o conjunto da prova produzida nos autos, recorrendo ao exame dos documentos juntos ao processo pela Requerida e pela Requerente, bem como às declarações de parte desta e ao depoimento da testemunha que arrolou, mais considerando factos instrumentais que resultaram da instrução e discussão da causa [artigo 5.º, n.º 2, alínea a), do Código de Processo Civil].

Para além do que já se deixou consignado em relação a cada decisão em matéria de facto, e tendo presente a cautela com que sempre deve ser valorada a prova por declarações de parte – imposta pelo facto de se tratar de um meio probatório assente nas afirmações de um sujeito processual assumidamente interessado no objeto do litígio –, o Tribunal considerou que a Requerente não se apresentou em audiência arbitral a relatar de forma objetiva, clara e isenta os factos que eram do seu conhecimento direto. Sublinha-se que, já antes, aquando da exposição dos factos vertidos na sua reclamação, a Requerente não primara pela clareza nem pela objetividade. Nessa peça, a Requerente começou por referir que os serviços prestados pela Requerida no âmbito do contrato em causa nos autos diziam respeito *“designadamente” aos serviços de telefone e televisão* (omitindo o serviço de internet), e referindo que, pela prestação desses serviços, *“pagava à requerida a quantia mensal média de 39,00 €”*. Porém, mais adiante, afirma que, *“nos 8 meses em que a requerida não cumpriu pontualmente o contrato, a requerente, ainda assim, pagou o montante de cerca 30,00 € por mês”*. Por outro lado, apesar de afirmar expressamente (no ponto 5. da reclamação) que *“a partir do mês de setembro de 2020, a requerida deixou de prestar os serviços, ou prestava os mesmos com demasiadas interferências que era impossível a sua utilização”*, a Requerente reconheceu em audiência que o serviço de voz móvel funcionou sempre sem quaisquer problemas (acrescentando, até, que *“tinha consciência”* que as quantias relativas aos telemóveis tinham de ser pagas).

Durante a prestação de declarações, a Requerente começou por referir que *“o problema com* tinha surgido por causa do filho mais novo, que tinha *“pedido a internet”*, acrescentando que, no início de setembro de 2020 quis *“deitar a internet abaixo do pacote”* e a Requerida tinha concordado, mas continuara a cobrar esse serviço durante mais três meses. Nessa ocasião, a Requerente afirmou que ao retirar *“a internet”*, a Requerida a tinha deixado sem o serviço de televisão e telefone fixo *“até hoje”*. Questionada pelo Tribunal sobre as incongruências entre esse relato e os factos que constam das folhas de reclamação de fls. 4-7, a Requerente enveredou por um discurso tergiversante e confuso, ora mantendo que não teve acesso ao serviço de televisão e telefone fixo entre setembro de 2020 a abril de 2021, ora afirmando que, esteve *“com televisão e telefone fixo, mas com dificuldades”*. Por outro lado, na folha de reclamação de fls. 5, datada de



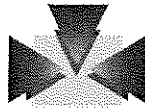
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

12.11.2020, a Requerente fez constar que *"esteve sem telefone um mês e meio e net tem falhas com frequência"*. Porém, na folha de reclamação de fls. 7, datada de 15.05.2021, a Requerente afirma que *"desde Novembro de 2020 não tenho televisão nem telefone fixo"*. Ainda quanto ao(s) período(s) durante o(s) qual(is) teria estado *"sem serviços"*, a Requerente, a propósito das notas de crédito emitidas pela Requerida, quando perguntada sobre se não considerava que à quantia pedida na reclamação de consumo deveriam ser subtraídos os valores anulados pela Requerida através das notas de crédito que emitiu, acabou por reconhecer que tinha recebido *"algumas"* notas de crédito, explicitando que *"se estivesse sem serviço um mês e meio, reclamava e eles descontavam"*.

Questionada pelos pagamentos que alegadamente teria efetuado à Requerida durante o período identificado na reclamação de consumo (entre setembro de 2020 e abril de 2021), a Requerente não soube explicar por que razão tinha indicado na sua reclamação, primeiramente, o valor mensal de 39,00 € e, de seguida, o de 30,00 €. Por outro lado, nas suas declarações, começou por referir que tinha pago todas as faturas até 5 de junho de 2021, para acabar por reconhecer que o último pagamento teria sido da mensalidade de março de 2021, uma vez que se lembrava que não tinha feito o pagamento relativo ao mês de abril de 2021.

Também quanto às quantias cuja devolução pediu na reclamação, a posição da Requerente foi ambígua, começando por reconhecer que os pagamentos relativos aos telemóveis (que estimou em cerca de 18 a 19 € mensais) seriam devidos e não estava em causa a sua devolução. Nesse primeiro momento, a Requerente declarou que apenas pretendia a devolução da parte que havia pago referente ao "pacote" (que calculou ascender a 13 € mensais), acrescida das mensalidades *"de internet"* que lhe teriam sido cobradas depois de avisar a Requerida que não queria esse serviço (*"acho que são três meses"*, concretizou). Ao longo das declarações que prestou, foram várias as vezes que a Requerente afirmou que nunca pretendeu pôr em causa os pagamentos relativos aos telemóveis, que considerava devidos. Porém, na parte final dessas declarações, a Requerente acabou por afirmar que também teve *"os telemóveis cortados durante 4 meses, cinco dias ligados e o resto estavam desligados"*, embora sem ser capaz de precisar as datas (nomeadamente, se estava a referir-se a período anterior ou posterior à reclamação de consumo).

A Requerente assumiu a mesma postura confusa e incoerente relativamente ao alegado pedido de portabilidade que teria formulado à Requerida, bem como à compensação que pediu por esta não ter, também alegadamente, satisfeito esse pedido. Na verdade, nas declarações que prestou, a Requerente afirmou expressamente que não tinha concordado com a proposta de transação formulada pela Requerida no âmbito destes autos porque entendia que não lhe devia nada e pretendia continuar a ser cliente. Quando o Tribunal apontou a incongruência entre essa postura e aquela que resultava do pedido de compensação que tinha formulado em data posterior à reclamação, afirmou expressa e perentoriamente: *"quero o pacote que tinha com a de televisão, telefone fixo e telemóveis"*.



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

Relativamente aos factos não provados – para lá de quanto se deixou dito – é inevitável concluir que nenhuma prova foi produzida em instrução e audiência de julgamento arbitral, para além dos constrangimentos no serviço de telefone fixo admitidos pela Requerida e comprováveis pelas deslocações e intervenções técnicas na instalação de consumo, quatro delas em janeiro de 2021 e outra em abril do mesmo ano – como ficou consignado na alínea e) dos factos provados. O Tribunal não deixou de ponderar os incómodos e transtornos que os comprovados “constrangimentos” (nas palavras da Requerida) resultantes dessas falhas do serviço público prestado, concretamente quanto ao telefone fixo, necessariamente provocaram à Requerente. Porém, face às manifestas imprecisões e contradições entre os factos alegados na reclamação de consumo, os que constam das folhas de reclamação de fls. 4-7, e as versões dadas pela Requerente nas declarações que prestou em audiência, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, a decisão em matéria de facto quanto às alíneas i) e ii) do ponto 5.1.3. tem de ser desfavorável à Requerente.

O mesmo se diga no que toca à decisão em matéria de facto quanto às alíneas iii) e iv) do mesmo ponto 5.1.3. Na verdade, a única prova produzida nos autos relativa aos pagamentos realizados pela Requerente à Requerida consiste nas declarações da Requerente. Ora, por um lado, as declarações de parte que versam sobre factos favoráveis à procedência da ação, desacompanhadas de qualquer outro meio probatório, não se revelam suficientes para a prova de tais factos (evidencie-se que não se encontram juntos aos autos comprovativos de quaisquer pagamentos realizados pela Requerente à Requerida). Por outro lado, como se viu já, em tais declarações, a Requerente apresentou uma versão desses factos (nalguns aspetos, até mais do que uma) manifestamente diversa da que alegou na reclamação.

Finalmente, e como já se deixou dito a propósito da questão da admissibilidade da alteração do pedido e da causa de pedir, o Tribunal considerou não provada a existência de qualquer pedido de portabilidade formulado pela Requerente à Requerida, uma vez que a única prova produzida nos autos a respeito desse facto sob a alínea v) consiste nas declarações da Requerente. É certo que a testemunha arrolada afirmou ter acompanhado a Requerente ao “ ” e que esta lhe referiu ter feito o alegado pedido de portabilidade à Requerida. Porém, a própria testemunha reconheceu não ter acompanhado a Requerente nessa alegada deslocação à loja da Requerida, pelo que o seu depoimento não pode ser valorado pelo Tribunal.

5.2. Do direito

Da matéria de facto julgada provada resulta que, entre Requerente e Requerida foi celebrado, em 16.10.2017, contrato para prestação, pela segunda à primeira, de serviços de televisão, internet, telefone fixo e telemóvel, sendo todos aqueles serviços destinados a uso não profissional pela Requerente.



TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO

matéria de facto provada resulta que, apesar de o serviço de telefone fixo ter sofrido os "constrangimentos" a que se fez referência, a Requerida efetuou os devidos despistes e intervenções técnicas na instalação de consumo que se indicaram na alínea e) dos factos provados. Em conformidade com a instrução realizada nos presentes autos, mais se julgou provado que, em virtude dessa circunstância, a requerida anulou parcialmente valores que havia faturado à Requerente, num total de 93,87 €, através da emissão das notas de notas de crédito identificadas na alínea n) dos factos provados.

Por outro lado, importa não esquecer que a regra geral constante do artigo 342.º do Código Civil é a de que "*àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado*", enquanto "*a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita*".

Ora, a lista de factos julgados não provados não permite sustentar as pretensões da Requerente. Desde logo, não ficou provado que, a partir do mês de setembro de 2020, a Requerida tivesse deixado de prestar os serviços, ou os tivesse prestado "*com demasiadas interferências que era impossível a sua utilização*", nem que nunca tivesse reposto a prestação dos serviços nos termos contratados. Por outro lado, por não terem sido juntos aos autos comprovativos de quaisquer pagamentos realizados pela Requerente à Requerida, julgou-se não provado que a Requerente houvesse pago à Requerida, entre setembro de 2020 e abril de 2021 o montante de cerca de 30,00 € por mês. De resto, tendo em conta que o pedido formulado pela Requerente na sua reclamação foi o de condenação da Requerida à restituição da quantia de 240,00 € que alegadamente lhe pagara (com fundamento no disposto no artigo 801.º, n.º 2, do Código Civil), a procedência de tal pedido dependeria, sempre, da prova dos valores efetivamente pagos no período indicado.

Tem, pois, de improceder a pretensão da Requerente.

6. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgando a ação totalmente improcedente, absolvo a Requerida do pedido formulado.

Notifique-se.

Maia, 4.05. 2022.

O Juiz Árbitro,

Alberto Saraiva de Menezes