



SENTENÇA

PROC N.º. 55/2022

TAC

MATOSINHOS

Requerente: [REDACTED] devidamente identificado nos autos

Requerida: [REDACTED] devidamente identificada nos autos

O requerente é pai e representante de [REDACTED] ambos menores de idade e em nome destes estão registados na requerida os n.ºs de telefone móvel – [REDACTED] e [REDACTED]

Foi contratualizado o plafond mensal de 1/gb mês de internet, 15 gb extra para determinadas apps e mais 5 gb para apps de vídeo.

Em Maio de 2022, nos referidos n.ºs não foram utilizadas mais de 1gb/mês de internet, mas foi cobrada uma taxa extra de 3 €, por ter excedido o plafond.

Descontente, o requerente apresentou reclamação em 24/5/2022 tendo obtido resposta através de sms, que os valores estavam corretamente faturados sem qualquer outra explicação ou detalhe sobre os consumos.

Solicitou faturação detalhada, tendo sido informado que não era possível.

Juntou aos autos um documento, “impressão” dos consumos, onde se constata a não utilização de mais do que 1 gb de internet.

Apresentou outra reclamação, e novamente recebeu a mesma mensagem, via sms.

Em Junho de 2022, toda a situação descrita supra se repetiu, tendo sido cobrado mais 3,00 € por consumos extra não efetuados.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Como tal, solicita a condenação da requerida na devolução dos 3,00 € mensais, por faturação extra, desde Maio de 2022, bem como no pagamento de indemnização no valor de 500,00 €, por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Devidamente citada a requerida apresentou contestação, impugnando os factos que estão em contradição com a defesa tida no seu conjunto e informou o tribunal que a audiência arbitral realizar-se-á sem a presença do representante desta e/ou de mandatário, aceitando a decisão que venha a ser proferida.

Assim refere,

que apesar dos valores terem sido devidamente faturados, foi efetuada uma correção a favor do requerente no valor de 2,43 € + IVA, quanto à FT [REDACTED] de 13/4/22 no serviço [REDACTED]

Tendo sido informado da necessidade de ativar limites no tarifário, a FT [REDACTED] de 9/6 a 8/7, apresenta um valor de 2,99 € e a FT [REDACTED] de 9/6 a 8/7 de 5,98 €, de dados móveis uma vez que o limite de utilização ainda não foi ativado.

Quanto ao serviço [REDACTED] foi efetuado a título excepcional um crédito de 102,14 €, relativo à FT [REDACTED] de 9/1 a 8/2.

Também neste número não foi ativado o limite de dados, todavia não tem apresentado consumos superiores ao plafond, pelo que não se confirma faturação extra mensalidade.

No serviço [REDACTED] a requerida procedeu ao crédito dos valores cobrados, com o intuito de dirimir o presente litígio.

No que respeita à indemnização requerida a mesma não contém qualquer suporte factual ou real que a justifique.

Cumprе decidir



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

No que respeita à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais solicitada na quantia de 500,00 €, entende-se que não é justificável face ao litígio em concreto.

Não se alegam na reclamação factos, motivos e fundamentos, nem se juntam provas que a justifiquem.

Um dano patrimonial corresponde à supressão de uma vantagem concedida pelo direito ao respetivo titular com natureza patrimonial ou económica. Isto é, suscetível de troca por dinheiro e de avaliação pecuniária. Não existem nos autos provas de lesões desta natureza. Já o AC TRC de 21/3/2013 in <http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/c3fb530030ea1c61802568d9005cd5bb/4ab602da023606dd80257b56003ade42?OpenDocument>, refere-se ao dano que se intitula de não patrimonial, que ocorre sempre que a situação vantajosa lesada tenha natureza espiritual; o dano não patrimonial é o dano insuscetível de avaliação pecuniária, reportado a valores de ordem espiritual, ideal ou moral; é o prejuízo que não atinge em si o património, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. Há uma ofensa a bens de carácter imaterial – desprovidos de conteúdo económico, insuscetíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro; é o prejuízo que, sendo insuscetível de avaliação pecuniária, porque atinge bens que não integram o património do lesado que apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária. No tocante à determinação do *quantum* da indemnização do dano não patrimonial, a lei aponta nitidamente para uma valoração casuística, orientada por critérios de equidade (artº 494, ex-vi artº 493, 1ª parte, do Código Civil). Entre as outras circunstâncias do caso, devem indicar-se o carácter do bem jurídico atingido e a natureza e a intensidade do dano causado, o género e a idade da vítima – exceto, talvez, no tocante ao cômputo do dano morte *stricto sensu* - etc. Em qualquer caso, a ponderação sobre a gravidade do dano não patrimonial e, correspondentemente, do valor da sua reparação deve ocorrer sob o signo do princípio regulativo da proporcionalidade – de harmonia com o qual a danos mais graves deve corresponder uma indemnização mais generosa – e numa perspetiva de uniformidade: a indemnização deve ser fixada tendo em conta os parâmetros jurisprudenciais geralmente adotados para casos análogos (artº 8º, nº

**RAL****CENTROS DE ARBITRAGEM**
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

3 do Código Civil). A única condição de ressarcibilidade do dano não patrimonial é a sua gravidade (artº 496º, nº 1 do Código Civil).

Justamente, neste sentido entende-se que no caso em apreço inexistem danos não patrimoniais que pela sua importância mereçam a tutela do direito, motivo pelo qual este pedido é indeferido.

No que concerne à devolução da faturação extra na quantia de 3,00 €/mensais requerida, desde Maio de 2022, não foram juntas aos autos faturas que comprovem essa cobrança por parte da requerida, aliás este processo prima pela falta de elementos decisórios e essenciais.

A requerida, por sua vez vem alegar que compensou o requerente e creditou vários valores, acima referidos, nos serviços móveis indicados, mas não junta documentação que o comprove, e o requerente responde não ter recebido qualquer crédito pelos pagamentos extra no uso da internet.

A LDC, Lei nº. 24/96 de 31/7, dispõe sobre o conceito de consumidor e de ato de consumo, aliás na esteira do art. 60º. da CRP, e sobre os direitos do consumidor, previstos no art 3º., sendo que este tem direito entre outros a) à qualidade dos bens e serviços; d) à informação para o consumo; e) à proteção dos interesses económicos; f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos; No artigo 8.º, "Direito à informação em particular" - 1 - o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; c) preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; d) modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato; e) a indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato

De todo o modo, existem dois contratos relativos aos filhos menores e representados pelo reclamante, sendo que tais contratos deverão ser pontualmente cumpridos, tanto mais que deles constam as condições pontuais em que foram contratados.

A requerida deverá abster-se de cobrar valores para além dos que constam das condições contratadas e se o fizer, deverá avisar, informar, detalhada e antecipadamente o requerente dos motivos que fundamentam tal cobrança.

Dever de informação este definido e prescrito por lei, aliás conforme referido anteriormente.

Face ao exposto

- Indefere-se a reclamação apresentada no que respeita à indemnização na quantia de 500,00 € solicitada pelo requerente, absolvendo-se a requerida deste pedido.

- Defere-se o pedido efetuado no que concerne à faturação extra de 3,00 € mensais, e conseqüentemente, condena-se a requerida a devolver ao requerente a quantia mensal de 3,00 €, relativa a faturação extra cobrada desde Maio de 2022 (salvo se já o fez).

Matosinhos, 5 de Janeiro de 2023



RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro