



SENTENÇA

PROC Nº. 25/2021

TAC

MATOSINHOS

Requerente: *António*, devidamente
identificado nos autos.

Requerida: *S.A.*,
devidamente identificado nos autos.

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida a:

- Efetuar o pagamento da quantia de 100,99 €, por cada mês que a requerida faturou abusivamente e não retificou (100,99 € x 3 meses desde Janeiro/2021) sendo que em Março de 2021, totalizava a quantia de 302,97 €. Acresce, o valor de 100,99 € por cada mês de incumprimento da requerida.
- Abster-se de debitar ao requerente uma mensalidade de valor superior a 24,90 €, pelo cartão móvel com o nº. , com tarifário ilimitado, enquanto o requerente mantiver o serviço fixo e com este número como parte integrante do mesmo, e que o desconto de 10% se reflita apenas sobre este telemóvel e não no serviço base.
- Efetuar o pagamento ao requerente da quantia de 87,92 € (10,99€x4 + 10,99 €x4 telemóveis) valores estes destinados a recuperar a mensalidade erradamente faturada e uma indemnização pela não admissão do erro.
- Efetuar o pagamento ao requerente da quantia de 100,99 €, pelos canais removidos.

Ou



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- Ao pagamento de 2.987,01 € (valor calculado em Março/2021). 129,87 € x nº. de meses até ao final do contrato, se a requerida rescindir unilateralmente com o requerente.

Para tanto,
alega que:

Em 17/10/2020, o requerente celebrou com um representante da requerida, um contrato para prestação de serviços de TV e voz, com a duração de 24 meses, com um valor de 45,99 €, e com 4 box 4K.

Em 19/10/2020, a requerida enviou uma equipa técnica para instalação do serviço contratado, no entanto, não instalaram a 4ª. box, alegando que não lhes era possível. Consequentemente, o requerente efetuou reclamação uma vez que o contrato contemplava 4 unidades.

Em 28/10/2020, as partes renegociaram o contrato que seria “ ”, mas com desconto de 11,00 €, sobre o valor base, perfazendo a quantia de 34,99 €, acrescido das seguintes ofertas (pack 200 canais e a 1ª. box 4k) e ainda com duas boxes 4K adicionais.

Em Novembro e em Dezembro de 2020, o requerente recebeu faturas erradas que foram retificadas pela requerida.

Em Janeiro e Fevereiro de 2021 sucedeu o mesmo, com a diferença da requerida se recusar a devolver os 13,00 €, cobrados indevidamente, em cada fatura e negando-se a entregar a prova do contrato celebrado.

Em 1/3/2021, o requerente decidiu alterar o serviço para o pack com tudo, onde inclui o cartão móvel nº. , tendo o valor base de 99,99 €, com 5,00 € de desconto durante a vigência do contrato, o que perfaz o total



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

mensal de 94,99 €, tendo adicionalmente e sem fidelização 2 boxes 4K, a 4,99 € cada.

A 2/3/2021, o requerente pretendeu adicionar mais um cartão movel com o nº. , totalmente ilimitado, com as mesmas características do tarifário, pelo valor de 24,90 €.

A partir de 3/3/2021, a requerida nunca acertou no valor do FIS.

A 5/3/2021, a requerida contactou-o informando que retificariam o erro e que ficava estabelecido o valor de 24,90 €, pelo cartão - , com um desconto de 10,00 €, que não consta da fatura.

Os 4 cartões móveis que o requerente detém, foram taxados indevidamente, por duas vezes.

Ainda, na fatura de Novembro de 2020, recebeu um aviso de remoção de 3 canais de tv.

Na fatura de Dezembro de 2020, recebeu mais avisos de remoção de mais 2 canais de tv.

Em Janeiro de 2021, removeram os referidos canais de tv, e ainda mais um.

Na fatura de Janeiro, recebeu mais um aviso de remoção de 1 canal de tv.

O requerente está interessado em manter os contratos com a requerida, com os valores corretos conforme contratado.

Apresentou prova documental e testemunhal.

Foi ouvida a testemunha indicada pelo requerente, *Joana*

, casada com este e residente na mesma habitação. Confirmou as alegações apresentadas pelo requerido e refere que ligou para a requerida para tentar resolver a situação. A requerida instalou em casa 3 boxes, em vez de 4.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Recusaram-se a instalar as 4 boxes conforme referido no contrato, e a fatura não estava correta pois que tinha uma box a mais.

A requerida nunca permitia uma rescisão contratual, porque os valores eram muito elevados.

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação, impugnando a reclamação apresentada, desmontando com a devida documentação os pedidos efetuados, e fazendo prova que tais pedidos já foram cumpridos e refletem-se nas faturas indicadas e juntas aos autos. Conclui pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição dos pedidos formulados.

Assim,

Refere que, as partes celebraram em 17/10/2020 um contrato de prestação de serviços de telecomunicações, com o tarifário (docs 1 e 2).

Em 28/10/2020, a requerida foi contactada pelo requerente, para renegociar o contrato uma vez que tecnicamente não era possível instalar as 4 boxes. Ficou acordado entre as partes, o valor mensal de 34,99 € (pack 200 canais e oferta da 1ª. box de 4K) mais 2 boxes adicionais no valor global de 44,97 €.

Nessa mesma data, foi enviada a ficha com o resumo das condições (FIS) com a indicação do valor total da oferta (120,00 €)(Doc 3) e que os contratos se mantinham iguais aos celebrados em 17/10/2020 (Doc 1) verificando-se que só se alterou a questão da 4ª. box, reduzindo-se o valor mensal.

Quanto à faturação reclamada:

- A fatura de Novembro de 2020, foi alvo de nota de crédito no valor de 14,30 € (Doc 4)

- A fatura de Dezembro de 2020, foi alvo de nota de crédito, no valor de 11,01 € (Doc. 5)



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- No que respeita às faturas de Janeiro e Fevereiro de 2021, a requerida creditou ao requerente, o valor de 13,00 €, relativos à fatura de Janeiro/21 e o valor de 13,00 € relativo à fatura de Fevereiro/21, pelo que a fatura de Julho/21, que inicialmente tinha o valor de 59,97 €, após tais créditos, ficou por regularizar o valor de 33,87 € (visível em Agosto de 2021) (docs 6,7 e 8 juntos aos autos)

Em 1/3/2021, a requerente solicitou uma alteração para o serviço , com integração do cartão móvel - , com tudo ilimitado, com o valor de 99,99 € e 5,00 € de desconto, ou seja, o valor de 94,99 €, no total, acrescentando 2 boxes adicionais, no montante de 4,99 € cada.

Em 3/3/2021, a requerida enviou ao requerente a FIS com o referido desconto (docs 9 e 10).

Em 2/3/2021, o requerente contactou a requerida solicitando a inclusão de no pacote de serviços , de mais um cartão móvel - , ilimitado, pelo valor de 24,90 €.

Por ter havido um lapso nos serviços de informação da requerida, uma vez que o valor correto seria de 34,90 €, esta aceitou e manteve durante 24 meses, o valor do cartão em 24,90 €.

Assim, em 12/3/2021, foi enviado ao requerente, nova adenda das condições contratuais, com o desconto de 15,00 €, (5,00 €, no pacote e 10,00 €, no cartão) (doc 11).

Quanto à faturação emitida após Março/2021, apenas na fatura de Março não estava refletido o desconto de 15,00 €, no entanto foi efetuado em Abril/2021 (docs 12 e 13).

Posteriormente o referido desconto foi sempre efetuado.

O requerente pretende que o desconto esteja incluído na secção relativa ao cartão móvel, e não nas mensalidades, só que tal é impossível pois que as



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

faturas possuem a formatação conhecida, que não pode ser alterada, todavia, tal não significa que o desconto não esteja a ser aplicado.

No ponto 12 da reclamação em diante, a requerente vem alegar que possui 4 cartões móveis e que a partir de Março de 2021, dois foram incluídos no pacote e nesse mês de Março foram faturados duas vezes, na conta do serviço e na conta anterior dos cartões móveis.

A requerida explicitou que a forma de atuar é diversa, ou seja, no serviço a mensalidade é faturada no próprio mês e no serviço móvel é faturada no mês seguinte à prestação.

Assim, nas faturas de Março/21 e Abril/21 – docs 16 e 17, juntos aos autos, os valores das mensalidades relativos a esses cartões aparecem creditados. Inexistindo, como tal, qualquer faturação em duplicado.

No ponto 13 da reclamação o requerente insurge-se contra a alteração da grelha de canais e que não houve qualquer aviso prévio.

Ora, a fatura de Novembro de 2020 – Doc 4, informou sobre a retirada de canais, todavia, o número de canais manteve-se, o que não consubstancia uma alteração substancial do contrato.

Mais, a oferta de canais da é dinâmica e é continuamente adaptada ao perfil dos clientes.

Cumpra decidir

Após as provas apresentadas pela requerida, conclui-se que esta cumpriu o contrato celebrado com o requerente, com todas as alterações e modificações que este foi requerendo.

Atualizou-o, quer em termos de valores, quer em termos de condições contratuais, creditou os valores que eventualmente estariam errados, e observa as regras pelas quais deve reger-se e que respeitam ao contrato celebrado com o



RAL I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

requerente, no âmbito do princípio da liberdade contratual e de acordo com a legislação vigente nesta matéria e na legislação de proteção do consumidor.

Inexiste qualquer responsabilidade contratual ou qualquer incumprimento contratual que possa ser assacado à requerida.

Nestes termos,

Ponderadas, todas as provas apresentadas pelo requerente e pela requerida e constantes dos autos,

Julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, por não provada, e conseqüentemente, absolve-se a requerida de todos os pedidos efetuados pelo requerente.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique.

Matosinhos, 11 de Fevereiro de 2022

Rui Moreira Chaves

Juíz árbitro