

Sentença

residente na .
apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo reclamação
contra . , com sede na
na qual, entre outras coisas, no essencial, alega que:

“1 A requerida tem por objeto social a implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações eletrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas; A distribuição de serviços de programas televisivos e radiofónicos; Atividades relacionadas com as tecnologias da informação e informática, designadamente as atividades de programação, consultoria, gestão e exploração de equipamento, todos do segmento informático, de processamento de dados, domiciliação de informação e atividades relacionadas; Portais Web e outras atividades dos serviços de informação e informática não especificadas; O estudo e conceção, instalação, manutenção e assistência técnica de material e equipamento de segurança ou de centrais de alarme, comercialização, instalação e manutenção de equipamentos e sistemas de segurança contra incêndios em edifícios, e ainda a realização das instalações necessárias para esse efeito, nomeadamente instalações elétricas de utilização de baixa tensão e de sistemas de deteção e extinção de incêndios, segurança e deteção de intrusão.

2- A requerente era cliente da requerida no tocante à prestação de serviços de alarmes.

3- No início do mês de Janeiro de 2025, a requerente contactou a requerida, pois estava com dificuldades financeiras, e, apesar nunca ter deixado de pagar as faturas da Alarme, tinha duas das faturas em atraso e como não estava a utilizar o serviço de alarme, pois a aplicação deixara de funcionar, contacto a linha de apoio da requerida e falou com o

colaborador , tendo exposto a situação por forma a verificar se seria viável a alteração de serviço. - Doc. 1

- 4- O referido colaborador ficou de fazer uma proposta à requerente, com um serviço alternativo, dentro do mesmo valor mensal, visto que a requerente não poderia cancelar o serviço sem que lhe fosse aplicada uma penalização devido à existência de um período de fidelização.*
- 5- Contudo, para surpresa da requerente, no dia 13 de fevereiro de 2025, esta recebeu uma mensagem de texto a informar que a situação estaria no departamento contencioso, apesar de a requerente ter efetuado um pagamento a 27 de janeiro de 2025.*
- 6- Após os factos expostos, a requerente contactou novamente o referido colaborador da requerida, que a informou, mais uma vez, que estaria a tratar do assunto, e que retornaria o contacto assim que tivesse uma resposta acerca do mesmo. A serviço, sendo que o referido colaborador ficou de pedir a reativação do mesmo, sem que a requerente tivesse que ficar com um novo período de fidelização.*
- 7. Após o exposto, durante 15 dias a requerente frequentemente para a linha de apoio da requerida, para saber o ponto da situação, até que no dia 07 de março de 2025, e após várias horas de espera por telefone, a requerente conseguiu falar com colaborador da requerida que a informou de que o pedido de reativação do serviço não teria sido aceite e que não era possível reverter e a requerente teria que pagar a penalização pela desativação do serviço, ou fazer um novo contrato com um novo período de fidelização.*
- 8. A requerente sentiu-se enganada, pois não solicitou em momento algum a desativação do serviço e nem deixou de pagar as faturas do mesmo, apesar de ter havido atraso, e a requerente andou constantemente a contactar a requerida via telefónica para tentar resolver o problema e a requerida andou a protelar a situação para posteriormente apresentarem à requerente a cobrança do valor de 461,18€ pela desativação do serviço acrescidos da quantia de 403,99€ referente ao equipamento. - Doc. 2*
- 9- Posteriormente a requerente entrou em contacto com o departamento de contencioso da requerida a solicitar ajuda para a resolução da situação já que a requerida estaria cobrar quantias avultadas pela desativação*

do serviço e pelos equipamentos, por forma a tentar uma resolução amigável para a requerente não ter que pagar todo aquele valor.

- 10- A requerente questionou ainda à requerida a possibilidade de transferir o serviço para outra morada. No seguimento do descrito a requerida contactou a requerente no dia 18 de março de 2025 a propor um novo período de fidelização e uma mensalidade superior a que estava a pagar anteriormente ainda assim, a requerente solicitou que a referida proposta lhe fosse enviada para análise. - Doc. 3*
- 11. No dia 02 de de abril de 2025, a requerida voltou a contactar a requerente, sem que tivesse remetido à requerente a referida proposta, ou sequer, tivesse procedido ao levantamento dos equipamentos conforme tinham referido várias vezes nas chamadas de forma diminuir o valor faturado.*
- 12- A requerente efetuou reclamação junto da provedoria da requerida não tendo obtido qualquer resposta, tendo assim efetuado reclamação no livro de reclamações eletrónico, contudo, a resposta apresentada pela requerida informava apenas que os valores seriam devidos. - Doc. 4*
- 13- Uma vez que a requerente se encontrava a liquidar as faturas em atraso, e a tentar resolver a situação, devido não só às faturas em atraso, mas devido ao facto de não utilizar o serviço uma vez que a aplicação do mesmo havia deixado de funcionar corretamente não permitindo um correto usufruto do serviço prestado e cobrado, não considera justo ser-lhe o serviço cancelado contra a sua vontade e ser-lhe ainda aplicada penalização por incumprimento do período de fidelização.*
- 14- A requerida posteriormente creditou à requerente a quantia de 403,99 referente à entrega dos equipamentos, contudo mantém a posição de que a penalização por incumprimento do período de fidelização no valor de 461,18 euros é devida.*
- 15- Ora nos termos do artigo 3º alienas a), d), e) e f) da Lei nº 24/96 de 31 de Julho “O consumidor tem direito: 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 homogêneos, coletivos ou difusos;”*

- 16- Ainda nos termos do artigo 4º do mesmo diploma é explanado que “Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos u satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidos, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”
- 17- Assim como nos termos do artigo 9º da Lei supracitada, “1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.”
- 18- Ora se a aplicação que integra o serviço de alarmes prestado pela requerida não estaria a funcionar, causando transtorno no serviço prestado, não deveria a requerida aplicar qualquer penalização à requerente por incumprimento do período de fidelização.
- 19- Face aos factos expostos, peticiona a requerente que seja a requerida condenada na emissão de nota de crédito de forma a anular a faturação de penalização por incumprimento de período de fidelização na quantia de 461,18 euros.
- 20- E dai o recurso à presente ação.”

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que a Reclamada seja condenada na emissão de nota de crédito a favor da requerente de forma a anular a Saturação de penalização por incumprimento de período de fidelização na quantia de 461,16 euros.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada não apresentou contestação nem qualquer elemento ou meio provatório.

O Reclamante apresentou prova documental.

Da falta das partes à audiência de julgamento:

No dia e hora designada para a realização da audiência de julgamento nos presentes autos, não compareceu qualquer das partes no local designado para a realização de tal diligência, nem se fizeram representar.

Determina o nº 3, do art. 35, da Lei 63/2011 (LAV) que se uma das partes deixar de comparecer a uma audiência ou de produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal arbitral pode prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada” e o a al. c), do nº 2, do art. 44, deste mesmo diploma que "o tribunal arbitral ordena o encerramento do processo arbitral quando: c) o tribunal arbitral verifique que a prossecução do processo se tornou, por qualquer outra razão, inútil ou impossível”.

Assim, por força destas normas legais, deve o tribunal arbitral, faltando alguma das partes (ou ambas) prosseguir o processo e proferir sentença com base na prova apresentada, salvo se verificar que a prossecução deste se tornou inútil ou impossível, caso em que, então, ordena o seu encerramento.

Os documentos juntos aos autos permitem conhecer do objecto do processo, pelo que conheceremos do mesmo.

Assim, **cumprir decidir:**

Nos termos em que a Reclamante configura o litígio, o tribunal é materialmente e em razão do valor competente, por força do art. 15 da Lei 23/96; nºs 2 e 3, da lei 24/96 e nº 1, do art. 2, da Lei 144/2015 e territorialmente, é competente, nos termos do art. 4, nºs 1 e 3, do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, excepções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à acção o valor de 461,13€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. Em janeiro de 2025, a Reclamante era cliente da Reclamada no tocante à prestação de serviços de alarmes.
- B. No início desse mês de Janeiro, a Reclamante contactou a Reclamada, devido a estar com dificuldades financeiras e ter duas das faturas em atraso.
- C. A Reclamante não poderia cancelar o serviço referido em “A” sem que lhe fosse aplicada uma penalização devido à existência de um período de fidelização.
- D. No dia 13 de fevereiro de 2025 a Reclamante rececionou uma mensagem de texto a informá-la que a sua situação estaria no departamento contencioso.
- E. No dia 07 de março de 2025, a Reclamante falou com colaborador da Reclamada que a informou de que o seu pedido de reativação do serviço não teria sido aceite, que não era possível reverter a situação e que a Reclamante teria de pagar a penalização pela desativação do serviço, ou fazer um novo contrato com um novo período de fidelização.
- F. a Reclamada interpelou a Reclamante no sentido de esta lhe pagar o valor de 461,18€ pela desativação do serviço e a quantia de 403,99€ referente ao equipamento.
- G. a Reclamante contactou o departamento de contencioso da Reclamada a solicitar ajuda para a resolução amigável da situação não ter de pagar todo aquele valor, com o argumento de que a Reclamada estaria a cobrar quantias avultadas pela desativação do serviço e pelos equipamentos.
- H. A Reclamante questionou ainda à requerida a possibilidade de transferir o serviço para outra morada.
- I. No seguimento destes contactos a Reclamada contactou a Reclamante no dia 18 de março de 2025 a propor um novo período de fidelização e uma nova mensalidade superior a que estava a pagar anteriormente.

- J. A Reclamante não aceitou tal proposta e apresentou reclamação no livro de reclamações eletrónico da Reclamada.
- K. A Reclamada informou a Reclamante de que os supra referidos valores eram devidos.
- L. A Reclamada, posteriormente, creditou à Reclamante a quantia de 403,99 referente à entrega dos equipamentos e manteve a posição de que o valor de 461,18€, relativo à penalização por incumprimento do período de fidelização é devida.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos alegados.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quantos aos factos considerados provados tendo por base a confissão/admissão dos mesmos por parte da Reclamante na sua reclamação inicial e nos documentos abaixo referidos.

Nos termos do disposto no art. 352 do Cod. Civ. “a confissão é o reconhecimento que a parte faz da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece a parte contrária”, podendo esta ser (art. 355, nº 1 e 2, do mesmo diploma legal) “judicial ou extrajudicial”, sendo judicial a que é “feita em juízo, competente ou não, mesmo quando arbitral”, “espontânea, quando realizada “nos articulados”, “firmado pela parte pessoalmente” (art. 356, nº 1, do citado cod. civ.), tendo “força probatória plena contra o confitente”, quando feita por escrito (art. 358, nº 1, também do cod. civ.).

Foi também relevante os documentos – emails datados de 07.03.2025 e 17.03.2025, os quais contribuíram para a prova dos factos constantes dos itens “G” e “H” dos factos provados.

Quanto à matéria dada como não provada, tal resulta de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Efetivamente, apesar de a Reclamante alegar que fez um pagamento a 27 de Janeiro; que não consegue perceber porque é que não fazem a reativação do serviço que, segundo a Reclamante, já está pago, inclusive a mensalidade do mês de Março e que a aplicação informática do serviço havia deixado de funcionar corretamente não permitindo um correto usufruto do serviço prestado e cobrado, o certo é que a Reclamante não produziu qual quer prova que demonstre estes factos, nomeadamente, no caso dos alegados pagamentos, não junta qualquer comprovativo que demonstre tê-los efetuado.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que *“considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser *“«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a prestação por parte da Reclamada à Reclamante, mediante o pagamento por este de uma contraprestação, de um serviço de comunicações eletrónicas, previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que a Reclamante usufruiu no seu dia-a-dia, a título pessoal e não profissional, o que consubstancia uma relação jurídica de consumo.

Por sua vez estatui o art. 1155, do Cod civ. que *“contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição”*.

No caso dos autos, era dever da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida no contrato entre ela e a Reclamante celebrado, prestar a este último o serviço de telecomunicações provado em “A” dos factos provados e nos termos acordados entre ambos, sendo, por sua vez, obrigação da Reclamante pagar pontualmente à Reclamada as mensalidades com esta última acordadas e nos termos com ela estabelecidos.

Cabia à Reclamante, nos termos do disposto no nº 1, do art. 342, do Cod. Civ., não só demonstrar que havia cumprido a sua obrigação – pagamento do preço devido pelo serviço prestado e nos termos estabelecidos no contrato, como também que o serviço prestado pela Reclamada padecia de alguma desconformidade.

Ora, como acima ficou demonstrado, a Reclamante não logrou produzir tal prova.

Por sua vez, dispõe o art. 762, n.º 1, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”, sendo que, nos termos do nº 1, do art. 763, deste mesmo diploma legal “a prestação deve ser realizada integralmente e não por partes, excepto se outro for o regime convencionado ou imposto por lei ou pelos usos” e o art. 798 que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”

No caso presente, a Reclamante reconheceu ter faturas em atraso por pagar, não tendo juntado ao processo comprovativos de as ter pagado e reconhece que não podia cancelar o serviço referido em “A” sem que lhe fosse aplicada uma penalização devido á existência de um período de fidelização.

Assim, não tendo a Reclamante demonstrado ter cumprido a sua obrigação relativa ao pagamento do preço devido pelo serviço nos termos acordados nem tendo produzido qualquer prova no sentido de que o serviço prestado pela Reclamada padecesse de alguma desconformidade, não pode a sua pretensão proceder.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção improcedente por não provada absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Custa pela Reclamante, por ter decaído na acção.

Notifique-se.

Resumo:

A confissão é o reconhecimento que a parte faz da realidade de um facto que lhe é desfavorável e favorece a parte contrária”, podendo esta ser (art. 355, nº 1 e 2, do mesmo diploma legal) “judicial ou extrajudicial”, sendo judicial a que é

“feita em juízo, competente ou não, mesmo quando arbitral”, “espontânea, quando realizada “nos articulados”, “firmado pela parte pessoalmente” (art. 356, nº 1, do citado cod. civ.), tendo “força probatória plena contra o confitente”, quando feita por escrito (art. 358, nº 1, também do cod. civ.).

Cabia à Reclamante, nos termos do disposto no nº 1, do art. 342, do Cod. Civ., não só demonstrar que havia cumprido a sua obrigação – pagamento do preço devido pelo serviço prestado e nos termos estabelecidos no contrato, como também que o serviço prestado pela Reclamada padecia de alguma desconformidade.

Ora, como acima ficou demonstrado, a Reclamante não logrou produzir tal prova.

Assim, não tendo a Reclamante demonstrado ter cumprido a sua obrigação relativa ao pagamento do preço devido pelo serviço nos termos acordados nem tendo produzido qualquer prova no sentido de que o serviço prestado pela Reclamada padecesse de alguma desconformidade, não pode a sua pretensão proceder.

Porto, 06 de Agosto, de 2025.

O Árbitro



Marcelino António Abreu