

Proc. n.º 942/2025

Sentença

..., residente na
Pedrouços, Maia, **apresentou neste Tribunal de Arbitral de Consumo,**
reclamação contra ... com sede na ...
LISBOA, na qual invoca, em suma, que:

- “1. A requerida tem por objeto social o estabelecimento, desenvolvimento, construção, produção, fornecimento e comercialização de atividades, produtos e serviços e redes relacionadas com comunicações eletrónicas, sociedade de informação e multimédia, e serviços de valor acrescentado.*
- 2- O requerente contratou: TV, FIBRA 1 GB, MÓVEL 50GB, serviços comercializados pela requerida, em novembro de 2024, contudo este nunca ficou com o serviço TV funcional, motivo pelo qual registou reclamações, e momentaneamente não procedeu ao pagamento das faturas emitidas pela requerida, com a mensalidade total, sem considerar que o requerente não estaria a usufruir completamente do serviço contratado. - Doc. 1, Doc. 2, Doc. 3, Doc. 4 e Doc. 5*
- 3- Mais se informa que lamentavelmente o serviço ... TV do requerente apenas passou a funcionar a partir de 14 de janeiro de 2025, dois meses após a celebração do contrato.*
- 4- Todavia, e de boa fé o requerente procedeu ao pagamento das faturas conforme se verifica nos documentos juntos aos autos, tendo em conta apenas o valor devido, não considerando os alegados valores em dívida. - Doc. 6*
- 5- Contudo, a requerida ignorou os pagamentos e continuou a emitir de má fé ao Reclamante faturas como se este acumulasse cada mensalidade em dívida e não procedesse ao pagamento das mesmas, o que desde logo causou grande transtorno ao requerente, stress, etc...*
- 6- Este expôs as suas reclamações contudo a requerida sempre as ignorou não apresentando qualquer resposta às mesmas, e nunca aceitaram os constantes comprovativos de pagamento enviados pelo Reclamante.*
- 7- Face aos factos expostos, no passado dia 03 de Março de 2025, o requerente procedeu à rescisão dos contratos em questão (... TV E FIBRA 1 GB), tendo procedido à devolução dos equipamentos no dia 18/03/2025, contudo, a requerida emitiu ao mesmo uma fatura que contempla serviços alegadamente referentes ao mês de abril*

de 2025 (FIBRA l GB entre 09-18 de Março de 2025), quando estes serviços já não estavam a ser prestados. - Doc. 7

- 8- *Sendo que na referida fatura, considera o requerente ser devida apenas a quantia de 2,58 euros (referentes a consumos do telemóvel com o n^o . serviço Móvel 50 GB entre 09 e 28 de março de 2025). Contudo, a requerida Nunca disponibilizou ao requerente dados que o permitissem proceder ao pagamento apenas da referida quantia. – Doc. 8*
- 9- *Face ao exposto, peticiona o requerente que a requerida proceda à retificação das faturas incorretamente emitidas, que proceda à anulação/emissão de nota de crédito relativamente à fatura de abril de 2025, que faça os acertos/créditos relativamente às faturas de 2024, dezembro de 2024 e janeiro de 2025, já liquidadas na sua totalidade, de acordo com o legalmente exposto, uma vez que em todo esse tempo o requerente não teve serviço TV, não devendo o mesmo ser-lhe cobrado. E que proceda ainda ao pagamento de uma compensação monetária por todo o transtorno causado (danos patrimoniais e não patrimoniais), na quantia de 5,000 euros.*
- 10- *Ora nos termos do artigo 3^o alienas a), e) e f) da Lei n^o 24/96 de 31 de Julho “O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; (...) 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:”*
- 11- *Ainda nos termos do artigo 4^o do mesmo diploma é explanado que “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.”*
- 12- *Assim como nos termos do artigo 9^o 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.”*
- 13- *Ainda explana o artigo 406^o do Código Civil que “O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.”, sendo que, ao contrato podem surgir posteriores alterações, contudo essas alterações, só têm lugar, regra geral, por “mútuo consentimento dos contraentes”.*
- 14- *De acordo com o previsto no n^o 1, do art. 12^o, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, assim como nos termos dos artigos 496^o e 562^o do Código Civil, o consumidor tem direito, nos termos gerais, a indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais, resultantes das prestações de serviços defeituosos.*

- 15- *Sublinhe-se ainda que no tocante à Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 16/2022 de 16 de Agosto) esta prevê no seu artigo 129.º, n.º 1 que “Sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final, qualquer dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números e serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, que tenham sido por este contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a empresa que oferece os serviços deve, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível.”*
- 16- *Assim como explana o n.º 4 do artigo supracitado que “4 - A dedução ou o reembolso a que o utilizador final tenha direito, nos termos dos n.ºs 1 e 3, são efetuados por crédito na fatura seguinte a emitir pela empresa ou por crédito no saldo do utilizador final, no caso de serviços pré-pagos, ou, tendo terminado a relação contratual entre as partes sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, nomeadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 dias após a data da cessação do contrato.”*
- 17- *E daí o recurso à presente ação”. (itálico nosso)*

Pediu o Reclamante a final, que este tribunal condene a Reclamada a:

- proceder à retificação das faturas incorretamente emitidas;
- proceder à emissão de nota de crédito relativamente à fatura de abril de 2025 (no tocante ao serviço Fibra 1 GB entre 09 e 18 de março);
- fazer os acertos/créditos relativamente às faturas de novembro de 2024, dezembro de 2024 e janeiro de 2025, já liquidadas na sua totalidade, uma vez que em todo esse tempo o requerente não teve serviço TV;
- não cobrar o preço referente ao serviço FIBRA 1 GB, relativo ao período temporal decorrido entre dia 09 e 18 de Março, em virtude de durante esse período não ter sido prestado tal serviço;
- pagar ao Reclamante uma compensação monetária por todo o transtorno causado (danos patrimoniais e não patrimoniais), na quantia de 5.000,00€ 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 das Reclamadas, da possibilidade de apresentarem contestação.

A Reclamada apresentou contestação na qual disse o seguinte:

- “1. Acusamos a recesão do Processo de Reclamação apresentado por V.Exa., com a referência indicada em epígrafe, a qual mereceu a nossa melhor atenção;*
- 2. Na sequência da mesma, foram desencadeados os necessários procedimentos conducentes ao rápido esclarecimento da situação reportada;*
- 3. Concluído o processo interno de verificação. cumpre informar que, os pagamentos efetuados pelo senhor Λ já foram devidamente alocados às faturas;*
- 4. Mais se informa que, a . já apurou os montantes pagos indevidamente pelo senhor e irá proceder à emissão da nota de crédito;*
- 5. Face ao exposto, considera a que foram prestados todos os esclarecimentos necessários e solicita o encerramento Processo de Reclamação em referência”.*

O Reclamante apresentou prova documental.

Não tendo sido possível conciliar as partes, procedeu-se à realização do julgamento.

Assim, cumpre decidir:

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

a) Da Ineptidão da reclamação inicial

Os Tribunais Arbitrais, apesar de serem verdadeiros tribunais, tal como o reconheceu o Tribunal Constitucional no seu acórdão de 08/07/2086, proferido no processo 230/86 (afirma este tribunal que “o tribunal arbitral voluntário, mesmo em

doutrina pura, é tido e considerado como real e verdadeiro tribunal”), são meios alternativos de resolução de litígios, que se caracterizam por, entre outros (como a imparcialidade, igualdade das partes e contraditório), princípios de celeridade, simplificação e informalidade.

Dada esta sua natureza, os tribunais arbitrais regem-se pela lei da arbitragem voluntária (LAV), aprovada pela Lei 63/2011 e os regulamentos do próprio tribunal, sendo o Código de Processo Civil de aplicação subsidiária.

Assim, prevê o art. 33, n.º 2, da (LAV) que “o demandante apresenta a sua petição, em que enuncia o seu pedido e os factos em que este se baseia, e o demandado apresenta a sua contestação, em que explana a sua defesa relativamente àqueles”.

Já o art. 7.º do regulamento do presente tribunal estabelece que “a reclamação é o meio pelo qual um consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo, devendo nela ser identificados o Reclamante e o reclamado, descritos os factos relacionados com a questão de consumo em litígio e formulado o pedido, sempre que possível, devidamente quantificado”.

Resulta daqui que o Reclamante deve expor os factos (a causa de pedir¹) em que baseia o seu pedido e formular este, sempre que possível, quantificado.

Esta exposição dos factos (até porque não é obrigatória a constituição de mandatário forense) pode ser feita pelo Reclamante, por palavras suas, não tendo de seguir o rigor e preciosismo previsto no CPC.

Ora, compulsados os autos verifica-se que o Reclamante peticiona que a Reclamada seja condenada a pagar-lhe uma compensação monetária por todo o transtorno causado (danos patrimoniais e não patrimoniais), na quantia de 5.000,00€ euros. Contudo, o Reclamante não alega nem concretiza qualquer facto que sirva de fundamento (causa de pedir) a este seu pedido.

Assim, preceitua o art. 186, n.º 1, do C.P.C., aplicável subsidiariamente ao presente processo, que “*é nulo todo o processo quando for inepta a petição inicial*”,

¹ Na esteira de Manuel de Andrade (Noções Elementares de Processo Civil, Coimbra Editora, 1979, p. 111) “A causa de pedir consiste no acto ou facto jurídico (simples ou complexo, mas sempre concreto) donde emerge o direito que o autor invoca e pretende fazer valer”.

sendo que (n.º 2, al. a), desse preceito legal) “*diz-se inepta a petição: a) Quando falte ou seja ininteligível a indicação do pedido ou da causa de pedir*”.

Por sua vez, nos termos dos art.s 577, al. b) e 278, n.º 3, al. e), deste mesmo CPC, a “*nulidade de todo o processo*” constitui uma exceção dilatórias, a qual implica a absolvição do reu da instância e que, nos termos do art.s 196 e 200, n.º 2, do dito CPC pode ser conhecida oficiosamente pelo tribunal.

Na esteira, do douto Ac. do TRC, de 18.10.2016 (proferido no proc. 203848/14.2YIPRT.C1, acessível em www.dgsi.pt), “segundo o art. 186.º, n.º 2, alínea a) do N.C.P.C., a petição será inepta quando falte ou seja ininteligível a indicação do pedido ou da causa de pedir”, sendo que tal “ineptidão da petição inicial é uma exceção dilatória que conduz à abstenção do conhecimento do mérito da causa e à absolvição dos Réus da instância”, a qual é de “conhecimento oficioso pelo tribunal, conforme os artigos 186.º, n.ºs 1 e 2, alínea a), e 278.º, n.º 1, alínea b), ambos do Código de Processo Civil”.

Já na linha do decidido o douto Ac do TRL, de 06.02.2020, proferido no proc. n.º 28975/19.9YIPRT.L1-2, acessível em www.dgsi.pt, “o juiz não se encontra inibido de apreciar se se encontram reunidos os pressupostos processuais atinentes à causa, não se encontrando vedado ao tribunal o conhecimento das exceções dilatórias de que possa conhecer oficiosamente, entre as quais se encontra a da nulidade de todo o processo, fundada na ocorrência de ineptidão do requerimento inicialmente deduzido”.

Ainda segundo este douto acórdão, “a falta ou a ininteligibilidade do pedido ou da causa de pedir não são passíveis de suprimento, pelo que, também não terá lugar a prolação de despacho de aperfeiçoamento”. E percebe-se porquê! É que só se pode aperfeiçoar o que existe e não o que não existe.

No caso presente, conforme acima referido, é manifesta a falta de causa de pedir quanto ao pedido formulado de condenação da Reclamada a pagar ao Reclamante uma compensação monetária por todo o transtorno causado (danos patrimoniais e não patrimoniais), na quantia de 5.000,00€ euros, sendo, por isso, nesta parte a petição (reclamação inicial) inepta, nos termos acima referidos.

Pelo exposto, decide-se julgar parcialmente inepto o requerimento (queixa) inicial, por falta de causa de pedir, na parte relativa ao pedido de condenação da Reclamada a pagar ao Reclamante uma compensação monetária por todo o

transtorno causado (danos patrimoniais e não patrimoniais), na quantia de 5.000,00€ euros, e em consequência disso, absolvendo-se da instância, nesta parte, a Reclamada.

b) Da competência material do tribunal arbitral para ordenar a correção de faturas ou emissão de notas de crédito

Preceitua o n.º 8 do artigo 18º da LAV Lei da Arbitragem Voluntária, aprovada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro, que “o tribunal arbitral pode decidir sobre a sua competência quer mediante uma decisão interlocutória quer na sentença sobre o fundo da causa”.

Já o n.º 3, do art.14º, do Regulamento deste Tribunal Arbitral, estabelece que “o Árbitro decide segundo o direito, salvo se as partes acordarem que o conflito seja decidido segundo a equidade” e o n.º 3, do art. 19º, do dito Regulamento deste tribunal, que “em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento aplica-se com as devidas adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária, a Lei da Mediação e o Código de Processo Civil”.

Ora, prevê o art. 1º do regulamento deste Tribunal Arbitral, que o Tribunal é “um meio de resolução alternativa de litígios (RAL)”, tendo (art. 4º, n.º 1, do regulamento) competência para “promover a resolução de conflitos de consumo”, considerando-se conflitos de consumo (n.º 2, do art. 4º) “os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios.

Por força deste preceito regulamentar, está vedado a este Tribunal Arbitral conhecer de litígios que não sejam conflitos de consumo.

Por sua vez, por força do nº 1, do art. 2, da Lei 144/2015, os tribunais arbitrais de consumo apenas podem dirimir litígios nacionais e transfronteiriços, “quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia”.

Dito de outra forma, a competência material dos tribunais arbitrais de consumo circunscreve-se aos litígios de consumo (litígios ente profissional e consumidor, desde

que o processo seja iniciado pelo consumidor) que digam respeito a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços.

No caso presente pretende o Reclamante, entre outras coisas, que o tribunal condene a Reclamada a:

- proceder à retificação das faturas incorretamente emitidas e
- proceder à emissão de nota de crédito relativamente à fatura de abril de 2025 (no tocante ao serviço Fibra 1 GB entre 09 e 18 de março);

Ora, ordenar a emissão e/ou retificação de notas de crédito e/ou faturas é uma obrigação de natureza fiscal e não contratual, pelo que não é da competência deste tribunal ordenar que faturas e/ou notas de crédito sejam emitidas e/ou corrigidas.

Estabelece o art. 96.º, al a), do C.P.C., que constitui “incompetência absoluta” do tribunal “a infracção das regras de competência em razão da matéria”, sendo que, nos termos do n.º 1, art. 99.º, do mesmo C.P.C., “a verificação da incompetência absoluta implica a absolvição do réu da instância”, a qual (a incompetência absoluta) constitui, nos termos da al. a), do art. 577, do C.P.C, uma excepção dilatória, que nos termos do art. 578.º do C.P.C. é de conhecimento officioso.

Pelo exposto, decide-se julgar este Tribunal Arbitral de Consumo materialmente incompetente para conhecer destes pedidos, absolvendo, no que a eles diz respeito a Reclamada da instância.

Decididas estas questão e não existindo outras nulidades ou exceções que obstem à decisão da causa:

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96; art. 15, da lei 23/96 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015 e, em razão do território, nos termos do regulamento do presente tribunal.

Fixo à acção o valor de 5029,55€.

c) Do mérito da causa

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

- A. No dia 08.11.2024, o Reclamante deslocou-se ao estabelecimento comercial da Reclamada, sito no centro comercial Parque Nascente, em Rio Tinto, Gondomar, Porto, e uma vez aí, adquiriu a esta o serviço de telecomunicações, composto de Televisão, Internet fibra (com 1GB de velocidade) e telemóvel (com 50 GB de dados).
- B. O contrato referido no item anterior foi celebrado pela Reclamada, no domínio da sua atividade económicas de prestador de serviços de telecomunicações, e pelo Reclamante, no domínio da sua esfera pessoal e não profissional.
- C. Pelo serviço referido no item anterior, o Reclamante obrigou-se a pagar á Reclamada, o preço de global de 26,00€/mês, assim discriminado:
- Televisão: 12,00€/ mês;
 - Internet fibra: 10,00€/mês e
 - telemóvel com internet: 4,00€.
- D. O serviço referido nos itens anteriores foi instalado pela Reclamada na residência do Reclamante, em dia não concretamente apurado da segunda semana de Novembro de 2024.
- E. Quando da instalação dos referidos serviços, o serviço de televisão não ficou a funcionar.
- F. Em face do referido no item anterior, o Reclamante apresentou reclamações junto da Reclamada no sentido de esta colocar o mencionado serviço de televisão a funcionar.
- G. Só em 14.01.2025 é que a Reclamada colocou o dito serviço de televisão a funcionar, embora com fraca qualidade (imagem tremida e com falhas).
- H. Em face do provado nos itens “E”, “F” e “G”, o Reclamante, em finais de fevereiro de 2025, procedeu, por telefone, à resolução do contrato mencionado em “A”.
- I. Em 03.03.2025 a Reclamada procedeu à interrupção dos serviços de Internet fibra e televisão acima mencionados e em 28.03.2025 procedeu à interrupção do serviço de telemóvel com net.

J. Apesar do provado nos itens “E”, “F”, “G” e “I”, a Reclamada, emitiu e enviou ao Reclamante as seguintes faturas:

I.1-- Fatura datada de 16.12.2024, referente aos serviços mencionados em “C” e ao período temporal de 09.11.2024 a 08.12.2024, no valor de 5,13€

I.2-- Fatura datada de 14.01.2025, referente aos serviços mencionados em “C” e ao período temporal de 09.12.2024 a 08.01.2025, no valor de 28,42€ (valor este em que 23,29€ diz respeito aos ditos serviços e período temporal e 5,13€ ao valor peticionado na factura do item anterior)

I.3-- Fatura datada de 14.02.2025, referente aos serviços mencionados em “C” e ao período temporal de 09.01.2025 a 08.02.2025, no valor de 54,42€ (valor este em que 26,22€ dizia respeito aos ditos serviços e período temporal e 28,42€ ao valor peticionado na factura do item anterior)

I.4-- Fatura datada de 14.03.2025, referente aos serviços mencionados em “C” e ao período temporal de 09.02.2025 a 08.03.2025, no valor de 78,28€ (valor este em que 23,86€ dizia respeito aos ditos serviços e período temporal e 54,42€ ao valor peticionado na factura do item anterior)

I.5-- Fatura datada de 14.04.2025, referente aos serviços fibra e movel mencionados em “C” e ao período temporal de 09.03.2025 a 28.03.2025, no valor de 84,09€ (valor este em que 5,81€ dizia respeito aos ditos serviços e período temporal (2,58€ relativo ao serviço Movel e 3,23, relativo ao serviço de internet fibra) e 78,28€ ao valor peticionado na factura do item anterior)

K. Em 03.03.2025, o Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o valor de 54,24€, peticionado na fatura referida em I.3

L. Em 19.03.2025, o Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o valor de 23,86€, peticionada na fatura referida em I.4;

M. Em 23.05.2025, o Reclamante pagou à Reclamada, que o recebeu, o valor de 2,58€, peticionada na fatura referida em I.5;

N. Apesar dos pagamentos mencionados e, “K”, “L” e “M”, a Reclamada não os fez repercutir nas faturas seguintes, nem emitiu a favor do Reclamante documento de quitação de tais valores.

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

Os demais factos alegados nos autos.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção relativamente aos factos considerados provados e não provados com base nas declarações do Reclamante que, de forma clara, isenta e pormenorizada, descreveu e confirmou ao tribunal os acima considerados provados.

Tais declarações foram, por sua vez, corroboradas pelos documentos juntos aos autos (faturas, comprovativos de pagamento e documento intitulado “devolução de equipamentos”) que o Reclamante, detalhadamente, explicou e descreveu o seu teor.

Assumi, também, relevância para a formação da convicção do tribunal o facto de a Reclamada ter reconhecido na sua resposta junta ao processo que existiram da parte do Reclamante pagamento a que ela (Reclamada) não tinha direito receber.

No que ao depoimento da testemunha (pessoa com vínculo laboral à Reclamada) diz respeito, esta confirmou os pagamentos acima referidos; que a relação contratual entre Reclamante e Reclamada se iniciou em Novembro de 2024; que, no dia 18.12.2024, foram técnicos da Reclamada à residência do Reclamante para tentar debelar os problemas existentes com a televisão e que o Reclamante no dia seguinte (dia 19) voltou a reclamar que esse serviço não funcionava e, por último que foi cancelado o serviço no dia 03.03.2025.

Quanto à matéria considerada não provadas, tal resulta, de, nuns casos, ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos. nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Apesar da Reclamada alegar que os pagamentos efetuados pelo Reclamante já foram devidamente alocados às faturas, que já apurou os montantes por ele pagos indevidamente e que irá proceder à emissão da nota de crédito, o certo é que, apesar de

tal alegação consubstanciar, nos termos do art.352, do cod. civ., uma confissão de factos por parte da Reclamada (confessa a existência de um crédito do Reclamante sobre si), esta nenhuma prova produziu no sentido de demonstrar que tivesse, efetivamente, feito o que quer que fosse no sentido do que alegou.

No que aos restantes documentos diz respeito, estes, em face das declarações do Reclamante, do depoimento da testemunha, e documentos acima mencionados, nenhuma relevância assumiram no processo.

Por outro lado, os alegados “Contrato de serviços pós-pagos”, “Resumo do contrato” e “pedido de portabilidade do número”, além de nem sequer estarem assinados por quem quer que seja, o que faz deles meros impressos com texto escrito que a ninguém e a nada vinculam, têm datas que em nada se coadunam com o início da relação contratual em causa nos autos (momento esse que Reclamada não questionou) e dizem respeito a factos que a Reclamada não invocou no processo.

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*”.

Por sua vez, art. 1154, do Código. Civil, prevê 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, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a prestação por parte da Reclamada ao Reclamante, mediante uma contraprestação – pagamento do preço – a pagar por este aquela, de um serviço de comunicações eletrónicas –Televisão, internet e telemóvel – previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Por que o Reclamante destinou os ditos serviços a serem por si usufruídos no seu dia-a-dia, nos seus contactos pessoais e momentos de lazer, e porque o serviço era prestado pela Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, o referido contrato consubstancia uma relação jurídica de consumo, nos termos do disposto naquele artigo 2º, n.º 1, da citada Lei 24/96.

Celebrado o contrato em causa no processo, era dever da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação aí assumida, prestar ao Reclamante os serviços provados em “A”, de forma contínua e de acordo com elevados padrões de qualidade, nos termos previstos nos art.s 5 e 7º, da lei 23/96, de 26 de Julho

Nos termos do disposto no art. 762, n.º 1, do Cod. Civ., “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”, sendo que, nos termos do art. 798º, do mesmo diploma legal, “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

Já o art. 799, nº 1, do cod. Civ. determina que “Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

Cabia, assim, por força do disposto nº 1, do art. 342, do Cod. Civ., ao Reclamante demonstrar (e demonstrou) que a Reclamada não prestou o serviço com qualidade que devia e à Reclamada demonstrar que havia prestado o serviço com a qualidade que legalmente lhe é imposta ou que o seu incumprimento não se deveu a culpa sua.

Ora, a Reclamada não logrou demonstrar no processo estes factos.

Resulta da prova produzida no processo que o preço do serviço de televisão era de 12,00€/mês e que a Reclamada, desde o início da relação contratual (08.11.2024) e até 14.01.2025 (dois meses e 6 dias) não prestou ao Reclamante o referido serviço, tendo, no entanto, recebido do Reclamante a contraprestação (o preço) dele, como se o estivesse a prestar e com a qualidade devida, no montante de 26,32€ (12+12+ 2,32 (12,00€/31diasX6dias=)).

Resulta do processo, também, que os mencionados serviços de televisão e internet fibra, foram interrompidos pela Reclamada no dia 03.03.2025, em resultado da resolução contratual operada pelo Reclamante, sendo que a Reclamada pretendeu cobrar ao Reclamante o preço desses serviços, como se os tivesse prestado até ao dia 18.03.2025.

É, pois, evidente, nos termos do disposto nos art. 9º, nº 4, da lei 24/94 e do disposto no nº 1, do art. 473, do Cod. Civ. que a Reclamada não pode cobrar ao Reclamante os

valores relativos ao serviço que não lhe prestou, sob pena de se locupletar injustamente à custa do Reclamante.

Deste modo, não assiste à Reclamada o direito de receber do Reclamante o valor de 3,23€, relativo ao serviço de internet fibra, não prestado, referente ao período temporal decorrido entre 9 e 18 de Março de 2025 e deve a Reclamada restituir ao Reclamante aquele valor de 26,32€, referente ao preço do serviço de televisão não prestado no período temporal decorrido entre 08.11.2024 e 14.01.2025 (dois meses e 6 dias).

Decisão:

Nestes termos, declara-se a presente acção parcialmente procedente por provada, e em consequência:

- a) declara-se que o Reclamante não deve à Reclamada o valor relativo ao serviço de internet fibra, referente ao período temporal decorrido entre 9 e 18 de Março de 2025, por tal serviço nesse período não lhe ter sido prestado
- b) Condenar a Reclamada a restituir ao Reclamante o valor de 26,32€, referente ao preço do serviço de televisão em causa no processo, não prestado ao Reclamante, no período temporal decorrido entre 08.11.2024 e 14.01.2025 (dois meses e 6 dias).

Custas por ambas as partes, na proporção de metade para cada uma delas.

Notifique-se.

Resumo:

Resulta do art. 7º do regulamento do presente tribunal que o Reclamante deve expor os factos (a causa de pedir) em que baseia o seu pedido e formular este, sempre que possível, quantificado.

Tendo o Reclamante pedido a condenação da Reclamada a pagar-lhe a quantia de 5000,00€, a título de compensação monetária por todos os danos patrimoniais e não patrimoniais), sem, contudo, ter alegado factos que fundamentem tal pedido, tal omissão consubstancia uma falta de causa de pedir, o que determina, nessa parte, uma ineptidão da reclamação inicial e a consequente absolvição da Reclamada, nessa parte da instancia, tudo nos termos dos art.s 186, n.º 1, e n.º 2, al. a); 577, al. b); 278, n.º 3, al. e); 196 e 200, n.º 2, todos do CPC.

Nos termos do art. 1º do regulamento deste Tribunal Arbitral, este é “um meio de resolução alternativa de litígios”, com competência para “promover a resolução de conflitos de consumo”.

Por sua vez, por força do nº 1, do art. 2, da Lei 144/2015, a competência material dos tribunais arbitrais de consumo circunscreve-se aos litígios de consumo (litígios ente profissional e consumidor, desde que o processo seja iniciado pelo consumidor) que digam respeito a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços.

Ora, ordenar a emissão e/ou retificação de notas de crédito e/ou faturas é uma obrigação de natureza fiscal e não contratual.

Deste modo, é este tribunal materialmente incompetente para ordenar que faturas e/ou notas de crédito sejam emitidas e/ou corrigidas e, conseqüentemente, materialmente incompetente para conhecer destes pedidos formulados pelo Reclamante, devendo a Reclamada, quanto a tais pedidos ser absolvida da instância.

Tendo resultado da prova produzida no processo que o preço do serviço de televisão era de 12,00€/mês e que a Reclamada, desde o início da relação contratual (08.11.2024) e até 14.01.2025 (dois meses e 6 dias) não prestou ao Reclamante o referido serviço, tendo, contudo, recebido do Reclamante a contraprestação (o preço) dele, como se o estivesse a prestar e com a qualidade devida, no montante de 26,32€ (12+12+ 2,32 (12,00€/31diasX6dias=)), bem como tendo resultado da prova produzida no processo que os mencionados serviços de televisão e internet fibra, foram interrompidos pela Reclamada no dia 03.03.2025, em resultado da resolução contratual operada pelo Reclamante, sendo que a Reclamada pretendeu cobrar ao Reclamante o preço desses serviços, como se os tivesse prestado até ao dia 18.03.2025, é pois, evidente, nos termos do disposto nos art. 9º, nº 4, da lei 24/94 e do disposto no nº 1, do art. 473, do Cod. Civ. que a Reclamada não pode cobrar ao Reclamante os valores relativos ao serviço que não lhe prestou, sob pena de se locupletar injustamente à custa do Reclamante.

Maia, 19 de Agosto, de 2025.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)