



Processo de Arbitragem

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Secretária do processo: Maria Inês Mata

Resumo (elaborado pelo árbitro): A circunstância de as partes acordarem, num contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o pagamento de uma mensalidade não significa que esse seja necessariamente o valor final a pagar pelo consumidor, uma vez que poderão ter sido prestados serviços suplementares, como os relativos à realização de chamadas telefónicas não incluídas no pacote, que devem ser pagos à parte.

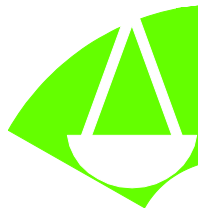
Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando,

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.



por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. O serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea d), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 29 de junho de 2017 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2. No dia 19 de junho de 2017, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, alegando, em resumo, que acordou, em novembro de 2016, no âmbito de um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o pagamento de uma mensalidade de € 10,90, acordo que entende não ter sido respeitado pela demandada.

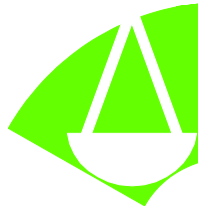
O demandante conclui o seu requerimento pedindo a este tribunal arbitral a retificação da situação e a devolução do montante relativo à diferença entre o valor acordado e o valor efetivamente cobrado.

A demandada foi notificada, no dia 30 de junho de 2017, para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento².

A demandada contestou, impugnando os factos alegados pelo demandante e alegando que quaisquer valores pagos além dos € 10,90 não serão respeitantes às mensalidades, mas sim a comunicações e outros serviços que não estarão abrangidos pelo valor mensal acordado. O demandante foi notificado da contestação no dia 17 de julho de 2017.

No dia 7 de agosto de 2017, foi proferido despacho que determinou estarem reunidas as condições para a decisão ser proferida até ao final do mês. Nesse despacho, as partes foram ainda convidadas, nos termos do artigo 14.º do Regulamento, a apresentarem, querendo, no prazo de 20 dias, outros elementos que considerassem necessários e as alegações finais.

² Disponível aqui: www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf.



As partes foram notificadas desde despacho no dia 8 de agosto de 2017, não tendo respondido.

Cumpra decidir.

II – Enquadramento de facto

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, em especial as faturas, consideram-se provados os seguintes factos:

– Em novembro de 2016, o demandante acordou com a demandada a alteração do contrato anteriormente celebrado entre ambas, passando o valor da mensalidade a ser de € 10,90;

– Desde essa data, o valor faturado foi sempre superior a € 10,90;

– Em junho de 2017, o demandante foi notificado pela demandada para o pagamento de € 59,55, valor que diz respeito ao pagamento das faturas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2016 e de janeiro de 2017;

– A demandada emitiu uma fatura por incumprimento contratual, a qual foi posteriormente anulada (*p. 2 da fatura de março de 2017*);

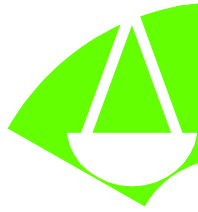
– Da fatura de 30 de novembro consta um valor superior aos € 10,90, uma vez que parte do mês foi ainda faturado tendo em conta o acordo anteriormente vigente entre as partes (*p.2 da fatura de novembro de 2016*);

– Da fatura de 31 de dezembro consta um valor superior aos € 10,90, uma vez que são faturadas comunicações feitas a nível nacional (*p. 2 da fatura de dezembro de 2016*);

– Da fatura de 31 de janeiro de 2017 consta um valor superior aos € 10,90, uma vez que foram prestados serviços suplementares (*p. 2 da fatura de janeiro de 2017*);

– O valor de € 1,50 descrito na primeira página das faturas de 31 de dezembro de 2016 e de 31 de janeiro de 2017 refere-se a taxas de atraso de pagamento das faturas (*p. 2 das faturas de dezembro de 2016 e janeiro de 2017*);

– O valor de € 59,55, exigido pela demandada em junho de 2017, foi pago pelo demandante em junho de 2017.



III – Enquadramento de direito

As partes chegaram a acordo, em novembro de 2016, no sentido de o valor da mensalidade a pagar pelo demandante seria de € 10,90.

Tendo o acordo sido obtido a meio do mês de novembro de 2016, a fatura relativa a esse mês aplica valores mais altos a uma parte do mês e valores mais baixos (que já refletem a alteração acordada) ao resto do mês. Por outras palavras, uma vez que o preço em vigor antes da alteração era superior, é normal que o valor total a pagar seja superior ao que resultaria da aplicação integral do novo preço.

No que respeita às faturas seguintes, o montante a pagar não corresponde aos € 10,90, mas, segundo os factos dados como provados, foram prestados serviços suplementares, não incluídos na mensalidade, e que, assim, teriam de ser cobrados, como foram, à parte.

A demandada não cobrou, portanto, valores não previstos no contrato celebrado.

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação improcedente, absolvendo a demandada do pedido.

Lisboa, 31 de agosto de 2017

O Árbitro,

Jorge Morais Carvalho