PROC. N.º 932/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. Constituem direitos dos assinantes, entre outros, obter faturação detalhada, quando solicitada.

II. O consumidor tem direito a receber fatura que especifique devidamente os valores que apresenta, devendo esta ter uma periodicidade mensal e discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

III. Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.

IV. O n.º 1 do art.º 8 da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07) impõe ao prestador de serviços um dever especial de informação perante o consumidor, devendo, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada.

V. A informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser clara, percetível e disponibilizada em suporte duradouro.

VI. Não ficou demonstrado se o Reclamante requereu, aquando da contratação, a inclusão do detalhe nas faturas emitidas até abril – data em que o detalhe passa a ser incluído – mas fê-lo em sede de reclamação, não tendo a Reclamada juntado as referidas informações nem justificado a falta de junção.

VII. Inverteu-se o ónus da prova, nos termos do art.º 344º, n.º 2 do Código Civil, uma vez que a Reclamada tornou impossível ao Reclamante demonstrar que não deve o valor de €41,50, sendo que a Reclamada não cumpriu tal ónus, isto é, não demonstrou que o valor é devido.

A) RELATÓRIO:

No dia 04/04/2022, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na

alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Em dezembro de 2021, em data que não pode precisar, até porque não lhe foi facultada qualquer documentação, aceitou uma proposta que lhe foi apresentada por um comercial porta-a-porta, no sentido de fazer a portabilidade de dois números moveis para a operadora aqui Reclamada (n.º cliente ;

2) Depois de uma primeira fatura de acerto, no valor de €6,04, a Reclamada emitiu a primeira fatura de um mês completo (fevereiro de 2022), com um valor absolutamente exorbitante mais precisamente €46,51;

3) É certo que esse valor inclui consumos adicionais que admite ter efetuado, mas ainda assim o valor da mensalidade (€41,50) continua a ser completamente desmedido e injustificado;

4) Entretanto, logo depois de receber a fatura, a sua mãe contactou telefonicamente a linha de atendimento da Reclamada no sentido de esclarecer o valor;

5) Em resposta, foi-lhe transmitida uma informação muito vaga e evasiva, referindo apenas que se tratava de uma fatura de dois meses;

6) Aquando da contratação, foi-lhes garantido um serviço com dois cartões de telemóvel por um valor nunca superior a €20,00/mensais;

7) Sem perceber muito bem, mas receando acréscimos pelo atraso – o que veio a acontecer – acabaram por pagar os €52,26 que figuram na fatura como "total a pagar";

8) Isto, já depois de a Reclamada ter cortado os serviços, em virtude de um lapso (uma troca de números) ocorrido numa primeira tentativa de pagamento;

9) Continua sem perceber o porquê dos €41,50 cobrados como mensalidade na fatura de 02/02/2022;

10) Mais confusos ficaram no momento em que receberam a fatura n.º de 02/03/2022, cujo valor da mensalidade é de €20,75;

11) Receia efetuar mais chamadas para a linha de atendimento da Reclamada pois, para além de não serem devidamente esclarecidos, ainda têm que pagar valores adicionais por essas mesmas chamadas.

Peticiona que a Reclamada remeta as condições do contrato devidamente assinadas, a retificação da fatura n.º de 02/02/2022, no valor de €46,51 cujo valor da mensalidade é praticamente o dobro do valor que lhe foi apresentado e, ainda, que a Reclamada passe a enviar o detalhe das faturas.

*

A Reclamada não apresentou contestação.

*

A audiência realizou-se no dia 13/06/2022, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Reclamante encontra-se a prestação de um serviço de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos da alínea d), do n.º 2, do art.º 1º da Lei dos Serviços Públicos, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07 (doravante LSP). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da referida lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €46,51 o valor da ação.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se existe fundamento para a correção da fatura tal como peticionado pelo Reclamante e para a exigência de envio das condições do contrato devidamente assinadas, bem como quanto ao detalhe das faturas.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) Em data não concretamente apurada mas em finais de dezembro de 2021, o Reclamante aceitou uma proposta que lhe foi apresentada por um comercial da Reclamada, porta-a-porta, que compreendia a portabilidade de dois números móveis

2) Aquando da contratação, o comercial comunicou o preço nunca superior a €20,00/mensais;

3) O Reclamante não recebeu as condições contratuais;

4) Em fevereiro de 2022, a Reclamada emitiu a fatura n.º no valor de €46,51, com acréscimo de €6,04 em atraso;

5) Logo depois de receber a fatura, a mãe do Reclamante, beneficiária de um dos cartões, contactou telefonicamente a linha de atendimento da Reclamada;

6) O valor de €41,50 cobrado como mensalidade na fatura n.º é indevido.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) Receando acréscimos pelo atraso, o Reclamante pagou o valor de €52,26 da fatura.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

A falta de apresentação de contestação não importa a confissão dos factos, nos termos do art.º 35º, n.º 2 da Lei da Arbitragem Necessária. Por outro lado, nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Assim, para a fixação da matéria de facto foram relevantes os esclarecimentos prestados pelo Reclamante em audiência, bem como o depoimento da testemunha e os documentos juntos, tudo de acordo com as regras da experiência e da normalidade.

Quanto à matéria provada, os **pontos 1) e 2)** ficaram demonstrados pela conjugação das declarações do Reclamante e da testemunha com a análise às faturas juntas. Pelo Reclamante foi dito que foi abordado por um comercial que lhe propôs a contratação de serviços móveis, tendo sido o contrato formalizado em seu nome, por ser o beneficiário dos serviços de internet, televisão e telefone contratados a outra operadora para aquela residência, muito embora os serviços móveis em causa se reportassem a telemóveis utilizados pela sua mãe e pelo seu tio. Quer o Reclamante, quer a testemunha – mãe do Reclamante, que se encontrava presente na data da contratação – referiram que o comercial indicou como valor a pagar, pelos dois cartões, não mais do que €20,00. À exceção da fatura de fevereiro, verifica-se que os serviços são cobrados no valor de €20,75, o que indicia que terá sido esse o valor fixado, efetivamente, pelos serviços contratados. Quanto à data da contratação, verifica-se que as faturas emitidas em maio e junho de 2022 identificam o termo da fidelização em 23 e 22 de dezembro de 2023, respetivamente, o que permite concluir que o início da fidelização de 2 anos ocorreu em dezembro de 2021.

O **ponto 3)** ficou demonstrado pelas declarações do Reclamante, em conjugação com as da testemunha, sendo que caberia à Reclamada demonstrar o contrário, isto é, que as condições foram efetivamente entregues, nos termos do disposto no art.º 342º, n.º 2 do Código Civil.

O **ponto 4)** resulta demonstrado pela análise à respetiva fatura, sendo que €41,50 respeita à rubrica "serviços", €3,51 a "comunicações móveis" e €1,50 a "outros créditos e débitos". Porém, não se encontra incluído o detalhe sobre o período de faturação em causa nem que explique a que respeitam os valores faturados além dos serviços.

O **ponto 5)** ficou demonstrado pelas declarações da testemunha. Embora o Reclamante tenha alegado que a informação prestada neste contacto foi no sentido de estarem a ser cobrados 2 meses, não ficou demonstrado que assim seja, já que as faturas, desde logo, não consta do detalhe da fatura o período de faturação em causa e, por outro lado, existem faturas emitidas desde janeiro até junho, ininterruptamente, e ao dia 02 ou 3 de cada mês. Pela testemunha foi dito que, no contacto realizado, foi acordado o pagamento em prestações da fatura em €20,00 e que, ao digitar a referências em relação a uma das prestações, enganou-se num dos números. De facto, analisado o comprovativo de pagamento de 16/02/2022 junto pelo Reclamante, verifica-se que o último dígito da referência indicada (6) difere do último dígito dos restantes comprovativos (2). Adiantou a testemunha que, não obstante o erro, foi-lhe dito que

o pagamento foi refletido mais tarde na conta corrente. Tal valor parece corresponder ao montante de €20,00 refletido na fatura de abril com a menção "correção multibanco".

O **ponto 6)** resulta demonstrado em função das regras do ónus da prova. Com efeito, o Reclamante alegou não dispor das condições contratuais e as mesmas não foram juntas pela Reclamada. Ficou também demonstrado que o valor da mensalidade se fixou em €20,75 e foi peticionado o envio do detalhe das faturas, com vista a esclarecer se o valor de €41,50 é ou não devido pelo Reclamante. A Reclamada não o fez. Assim, inverteu-se o ónus da prova, nos termos do art.º 344º, n.º 2 do Código Civil, uma vez que a Reclamada tornou impossível ao Reclamante demonstrar que não deve o valor de €41,50, sendo que a Reclamada não cumpriu tal ónus, isto é, não demonstrou que o valor é devido.

Quanto à **alínea a)** dos factos não provados, não ficou demonstrado que o Reclamante tenha pago o valor total da fatura. Com efeito, conjugados os comprovativos de pagamento juntos pelo Reclamante com os pagamentos refletidos nas faturas emitidas, verifica-se que o Reclamante pagou, até maio, o total de €106,61, sendo que a soma das faturas emitidas até maio ascende a €132,36, ou seja, ficou por liquidar o montante de **€25,76** refletido na fatura de junho (para além dos serviços faturados em junho de €26,16), cfr. tabela:

Fatura	**Valor**	**Pagamento**	**Data**
Janeiro	€6,04	0	
Fevereiro	46,51 + €6,04 (atraso)	€20,00 (6,04+€13,96)	15/02/2022
Março	25,38+€32,56 (atraso)		
Abril	21,07 + €25,44 (atraso)	12,50	31/03
		20,00	01/04
Maio	33,36 + €25,76 (atraso)	20,75	21/04
Junho	26,16 + €25,76 (atraso)	33,36	23/05

No entanto, atendendo a que na fatura de fevereiro foi indevidamente cobrado o montante de €41,50 quando deveria ter sido cobrada a mensalidade de €20,75, feito o encontro de contas verifica-se que o valor em atraso em junho corresponde a €5,01.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam as disposições da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10/02 (doravante LCE).

Nos termos do art.º 39º, n.º 3 constituem direitos dos assinantes, entre outros, c) Obter faturação detalhada, **quando solicitada**. Nos termos do n.º 5, a ARN pode definir o nível mínimo de detalhe e informação que, sem quaisquer encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada. Definiu, então, a ANACOM que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, perante um pedido de faturação detalhada dos respetivos assinantes, devem assegurar a disponibilização, sem quaisquer encargos, de uma fatura com os seguintes elementos (entre outros): *c) O período de faturação; d) O valor total da fatura; g) O preço relativo à mensalidade ou ao período de referência que sirva de base à faturação, com indicação do(s) serviço(s) abrangido(s); h) O valor referente a serviço(s) e outro(s) encargo(s) adicional(is) não incluído(s) no preço da mensalidade ou no período de referência que sirva de base à faturação,* ***identificando a(s) correspondente(s) categoria(s) e quantidade(s) faturada****(s); i) O valor referente a comunicações adicionais (chamadas e mensagens, incluindo para números não geográficos, tráfego de Internet, entre outros) não incluído no preço da mensalidade ou no período de referência que sirva de base à faturação,* ***identificando a(s) correspondente(s) categoria(s) e, quando aplicável, quantidade(s) faturada(s);*** *j) O valor de descontos aplicados; k) Acertos na faturação, bem como os débitos e créditos do assinante, devidamente discriminados e justificados, a indicar de forma autónoma, sempre que aplicável; n) A data de término da fidelização; o) Os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização*[1].

Não ficou demonstrado se o Reclamante requereu, aquando da contratação, a inclusão do detalhe nas faturas emitidas até abril – data a partir da qual o detalhe passou a ser incluído – mas fê-lo em sede de reclamação, não tendo a Reclamada juntado as referidas informações nem justificado a falta de junção. Neste sentido, nas faturas de janeiro, fevereiro e março não se alcança o valor da mensalidade do contrato, qual o detalhe das "comunicações móveis" e de "outros créditos e débitos" nem os correspondentes períodos de faturação nem o valor dos descontos aplicados. Conforme já referido quanto à fundamentação da matéria de facto, inverteu-se o ónus da prova, nos termos do art.º 344º, n.º 2 do Código Civil.

[1] Decisão final emitida pela ANACOM a 05/09/2018, disponível em https://www.anacom.pt/streaming/DecisaoFinal_DefNivelMinimo_5set2018.pdf?contentId=1459462&field=ATTACHED_FILE

Adicionalmente, o consumidor tem direito a receber fatura que especifique devidamente os valores que apresenta, devendo esta ter uma periodicidade mensal e discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas (cfr. artigo 9.º, n.ºs 1 e 2 da LSP).

Nos termos do art.º 11º da LSP, ***cabe ao prestador do serviço a prova*** *de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços.*

Acresce que, o n.º 1 do art.º 8 da Lei de Defesa do Consumidor (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31/07) impõe ao prestador de serviços um dever especial de informação perante o consumidor, devendo, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada. Nos termos do n.º 5 do referido artigo, o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor.

Ao abrigo do art.º 48º, n.º 2 da LCE, a informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser clara, percetível e disponibilizada em suporte duradouro.

DECISÃO:

Julgo a reclamação totalmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a) a proceder ao envio das condições contratuais ao Reclamante em suporte duradouro; b) a retificar a fatura n.º de 02/02/2022 quanto ao valor da rubrica "serviços" de €41,50 para €20,75; e c) a remeter ao Reclamante o detalhe das faturas emitidas em janeiro, fevereiro e março de 2022.

Notifique.

Guimarães, 15 de julho de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)