



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4620 /2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços de televisão

Tipo de problema: Facturação incorrecta

Direito aplicável: nº 1 do artigo 343º do Código Civil, conjugado com a al. a) do nº 3 do artigo 10º do Código de Processo Civil, por remissão do nº 3 do artigo 19º do Regulamento do CACCL.

Pedido do Consumidor: Correção dos valores faturados.

SENTENÇA Nº 46 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: ----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: -----, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que a Reclamada lhe debitou pagamentos relativos a canal de televisão que o Reclamante não subscreveu. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso de € 167,65, correspondente aos valores que considera indevidamente debitados pela Reclamada – faturação, penalidades e reativação (cf. Reclamação a fls. 1 e ss. e esclarecimentos do Reclamante por *email* de 3 de fevereiro de 2023).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por sua vez, a Reclamada apresentou comunicação ao CACCL, alegando, em suma, que a faturação apresentada ao Reclamante foi a correta e de acordo com o contratado, tendo sido o Reclamante que subscreveu o canal cujo serviço lhe que lhe foi debitado e que utilizou entre o período de subscrição e o de desativação. Conclui, a final, pela improcedência da reclamação (cf. *email* de 12 de dezembro de 2022, a fls. 16).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em data não apurada, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de serviços de comunicações, compreendendo o serviço de televisão (cf. fatura A/771675467 a fls. 2-4);
2. O mencionado serviço permite a ativação de canais adicionais, canais Premium, efetuada diretamente pelo Cliente (facto do conhecimento público e do Tribunal);
3. Aquando da adesão a canais adicionais, surge no ecrã do televisor e antes do OK final à subscrição, a informação respeitante ao período de fidelização associado, caso exista, ao valor mensal a pagar, entre outras informações (facto do conhecimento público e do tribunal);
4. O cliente pode colocar um PIN de acesso à subscrição de conteúdos através da ----(facto do conhecimento do Tribunal);
5. A 27 de junho de 2022, o canal Sport TV Premium HD foi ativado no âmbito do contrato que o Reclamante tinha celebrado com a Reclamada (cf. fatura A/771675467 a fls. 2-4);
6. A 5 de agosto de 2022, foi faturado ao Reclamante € 89,13, dos quais 29,455 relativos ao canal de televisão Sport TV Premium HD (€ 3.465 de 27 a 30 de junho e € 25,990 pelo mês de julho) (cf. fatura A/771675467 a fls. 2-4);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7. A 7 de outubro de 2022, foi faturado ao Reclamante € 85,46, correspondendo o valor de € 29,99 ao canal de televisão Sport TV Premium HD (setembro) (cf. fatura A775727667 a fls. 5-7);
8. A 8 de novembro de 2022, foi faturado ao Reclamante € 85,46, correspondendo o valor de € 25,99 ao canal de televisão Sport TV Premium HD (outubro) (cf. fatura A777772662 fls. 10-11);
9. A 5 de janeiro de 2023, foi faturado ao Reclamante € 98,10, compreendendo um custo de restabelecimento de € 17,503 (cf. fatura A781890918 fls. 12-14).

3.1.2. Facto Não Provado

Da discussão da causa não resultou provado o seguinte facto:

A. O período de tempo em que a Reclamada suspendeu os serviços do Reclamante, o motivo da mesma e da penalização aplicadas ao Reclamante.

3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Quanto ao facto não provado A., não logrou o Reclamante demonstrar por que período de tempo os seus serviços junto da Reclamada foram suspensos, nem o motivo de tal suspensão.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade, capacidade judiciárias e legitimidade. Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante contratou à Reclamada o fornecimento de serviços de comunicações e multimédia, para uma residência de habitação. Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *um contrato de prestação de serviços de consumo*.

Importa conhecer a pretensão do Reclamante: o reembolso de débitos relativos à subscrição de canal Premium que o Reclamante alega não ser sido por si subscrito, nem usufruído.

Assim, em rigor, estamos perante uma ação declarativa de simples apreciação negativa, na qual se procura “*obter unicamente a declaração da inexistência de um direito ou de um facto*”, sendo o remanescente do pedido consequência desta declaração.

Alegando o Reclamante que nas faturas que lhe foram apresentadas pela Reclamada lhe foram cobrados valores relativos a canal não subscrito, tem este, interesse em demandar. Quanto à Reclamada, prestadora do serviço, cabe a prova do direito de crédito que se arroga sobre o consumidor, nos termos do n.º 1 do artigo 343.º do Código Civil, conjugado com a al. a) do n.º 3 do artigo 10.º do Código de Processo Civil, por remissão do n.º 3 do artigo 19.º do Regulamento do CACCL.

Ora perante a documentação junta aos autos pela Reclamada, concretamente as faturas dos serviços, por um lado, e o conhecimento do Tribunal do modo como estes canais são subscritos, por outro, não logrou o Reclamante produzir prova que permita ao Tribunal pôr em causa os factos constitutivos do direito alegado pela Reclamada. Na verdade, quanto a isto, limitou-se o Reclamante a alegar, em reclamação apresentada neste Centro, que não subscreveu o canal em causa. Contudo, nem sequer compareceu pessoalmente em audiência de discussão e julgamento, para tentar fundamentar tal afirmação.

Quanto aos demais reembolsos peticionados, não tendo ficado provado a origem dos mesmos, nem que foram indevidamente cobrados, também não tem o Reclamante direito a ser reembolsado de qualquer valor.

Em suma: improcede integralmente a pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISAO

Pelo exposto, julga-se improcedente a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada ---, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 167,65 (cento e sessenta e sete euros e sessenta e cinco cêntimos) valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 8 de fevereiro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)