



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1235 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de televisão

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C.; Lei SPE

Pedido do Consumidor: Pagamento da quantia de €273,12.

SENTENÇA Nº 347 / 2023

Requerente:

Requerida:

SUMARIO:

A responsabilidade contratual, depende da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

1. Relatório

1.1. O Requerente pretendendo a condenação da Requerida no pagamento de uma indemnização no valor de €273,12 vem em suma alegar o incumprimento contratual da Requerida, celebrando um contrato em Novembro de 2022, não implementado as respetivas condições, justificando para tanto que aquelas não existiam e por outro impondo um novo contrato sem que o mesmo tenha sido solicitado e/ou aceite sem prejuízo das faturas que têm vindo a ser emitidas se encontrarem de cordo com este último contrato e não com aquele outro que as partes aceitaram em Novembro de 2022 o que lhe ocasionou a não aplicação do desconto de €11,38 previsto no contrato durante os 24 meses acordados.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação alegando: O contrato de 14 de Novembro de 2022 foi efetuado na loja de Picoas e o cliente, devidamente informado da mensalidade a pagar €27,23 mais IVA. 2. No mesmo dia foi enviado o respetivo RCE (Resumo de Contrato Europeu). Na sequência de reclamações do cliente à ____, verificou-se que o referido RCE não estava conforme ao acordado em loja: a) Constava o valor total a pagar por mês no total de €27,67 mais IVA; b) Na rubrica “ofertas e descontos”, por lapso de escrita constava o desconto de €11,38, ao invés de constar o desconto de €11,79, que consta na rubrica do valor total a pagar /mês, e que foi considerado para apurar o valor final a pagar por mês; Não obstante o RCE não estar conforme ao acordado em loja, a faturação foi sempre emitida com as condições acordadas em loja. A 1 de Fevereiro de 2023, foi assim enviado novo RCE com as condições acordadas em loja, ou seja, o preço final a pagar ao cliente de €27,23 mais IVA. Cumpre ainda esclarecer que o valor mensal a pagar é o que consta na rubrica preços/serviços e equipamento, total a pagar/mês, sendo este a soma da mensalidade e dos descontos. A rubrica oferta e descontos, contém a discriminação das ofertas e descontos atribuídos, não sendo acumulável com os descontos sindicados na rubrica dos preços. Cumpre ainda referir, que não se percebe o fundamento do pedido do cliente para que a ---seja condenada a pagar-lhe a quantia de €273,12. Nestes termos e nos demais direitos, deverá a presente ação ser considerada improcedente e a requerida absolvida do pedido.

*

A audiência realizou-se na presença do legal representante do Requerente e legal

Mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente no valor de €273,12

2.2 Valor da Ação

€273,12 (duzentos e setenta e três euros e doze cêntimos)



3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. O contrato de 14 de Novembro de 2022 foi efetuado na loja de Picoas e o cliente, devidamente informado da mensalidade a pagar €27,23 mais IVA.
2. No mesmo dia foi enviado o respetivo RCE (Resumo de Contrato Europeu).
3. Na sequência de reclamações do cliente à ----, verificou-se que o referido RCE não estava conforme ao acordado em loja:
 - a) Constava o valor total a pagar por mês no total de €27,67 mais IVA;
 - b) Na rubrica “ofertas e descontos”, por lapso de escrita constava o desconto de €11,38, ao invés de constar o desconto de €11,79, que consta na rubrica do valor total a pagar /mês, e que foi considerado para apurar o valor final a pagar por mês;
4. Não obstante o RCE não estar conforme ao acordado em loja, a faturação foi sempre emitida com as condições acordadas em loja.
5. A 1 de Fevereiro de 2023, foi assim enviado novo RCE com as condições acordadas em loja, ou seja, o preço final a pagar ao cliente de €27,23 mais IVA.
6. Cumpre ainda esclarecer que o valor mensal a pagar é o que consta na rubrica preços/serviços e equipamento, total a pagar/mês, sendo este a soma da mensalidade e dos descontos.
7. A rubrica oferta e descontos, contém a discriminação das ofertas e descontos atribuídos, não sendo acumulável com os descontos sindicados na rubrica dos preços.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Não resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

1) Requerente e Requerida celebraram m contrato em Novembro de 2022, não tendo a Requerida implementado as respetivas condições, justificando para tanto que aquelas não existiam e por outro impondo um novo contrato sem que o mesmo tenha sido solicitado e/ou aceite sem prejuízo das faturas que têm vindo a ser emitidas se encontrarem de cordo com este último contrato e não com aquele outro que as partes aceitaram em Novembro de 2022 o que lhe ocasionou a não aplicação do desconto de €11,38 previsto no contrato durante os 24 meses acordados.

*

3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou de expressa confissão da Requerida, corroborada pela testemunha Inquirida Rui Jorge Ramos Arando, lojista da Altice há pelo menos 10 anos tendo sido o funcionário que atendeu o Requerente (que não prestou declarações de parte por não estar presente em audiência de julgamento) corroborando os factos e o clausulado negocial descrito pela Requerida na sua contestação.

A fixação da matéria dada como e não provada assenta na ausência de qualquer móbil probatório que permita a este Tribunal conhecer dos factos alegados.

*

3.3. Do Direito

Dúvidas não restam que a causa de pedir dos presentes autos se prende com eventual responsabilidade contratual da Requerida, a qual depende da verificação cumulativa desse mesmo instituto jurídico, ou seja, nos termos do disposto nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Há que ressaltar a particularidade da Responsabilidade contratual assente em contratos que tenham por objeto serviços públicos essenciais, porquanto nos termos do artigo 11 da LSPE incumbe ao prestador de serviço fazer prova do cumprimento contratual e não ao Consumidor a prova do seu incumprimento. Assim, e como resulta da matéria factual logrou a Requerida ilidir qualquer não cumprimento contratual, demonstrando que a sua atuação em nada fere o contrato celebrado entre as partes.

Pelo que, e a sem mais considerações, a este propósito, tem de se declarar improcedente a pretensão do reclamante.

*

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se.

Lisboa, 05/08/2023

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)