



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 2642/2016 TAC Porto

Requerente: Inês

Requerida: S.A.

SUMÁRIO:

Tendo o consumidor incerteza quanto ao valor apresentado na factura que lhe veio a ser emitida e enviada, tem, este, interesse em demandar. Cabendo ao prestador de serviço a prova do direito de crédito que se arroga sobre o consumidor, nos termos do n.º 1 do art. 343º do CC, conjugado com a al. a) do n.º 3 do art. 10º do CPC.

1. Relatório

1.1. A Requerente, na sua petição inicial, pretendendo a declaração de que não deve à Requerida as quantias de €37,017 e €71,99, apresentadas nas facturas n.º A/626023451, de Junho de 2016, e n.º A/628101067, de Julho de 2016, respectivamente, alega que a Requerida não detém o direito a esse crédito pois que os consumos que lhe imputa em excesso em cada factura corresponde, alegadamente, ao aluguer de filmes de animação, sendo que a Requerente nunca contratou tais serviços, nem manifestou qualquer intenção nesse sentido, da mesma forma que nunca utilizou ou mesmos, ou seja, nunca visualizou tais filmes de animação que, aliás, refere, não têm para si qualquer interesse uma vez que não tem crianças em casa.

1.2. Citada, a Requerida apresentou contestação pugnando pela sua absolvição do pedido, vem, em suma, alegar que os valores em causa reportam a aluguer de filmes através da facilidade do serviço 4O contratado, designadamente pelo G, sendo que para tal a Requerente necessitou de registar os seus serviços e pacotes na área de cliente e para efectuar tal registo, o cliente necessita de indicar um e-mail, password, n.º de cliente e n.º de conta, o que a Requerente fez no caso concreto em análise, tendo até utilizado esses elementos de acesso para efectuar a adesão a um outro pacote, a saber G, serviço que implica uma mensalidade da qual nunca reclamou. Verificando-se ainda que foram efectuados frequentes acessos ao G, sendo a Requerente ou alguém com a sua autorização, pois que importa a introdução de elementos de carácter pessoal, utilizadores frequentes deste serviço.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e da Legal mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **acção declarativa de mera apreciação negativa**, cinge-se na questão de saber se a Requerida é ou não titular do direito de crédito nos montantes de €37,017 e €71,99 que se arroga sobre a Requerente, nos termos e para os efeitos do disposto na al. a) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 341º do C

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

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

- a) A Requerida tem por objecto a prestação de um serviço público essencial que tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de equipamentos de comunicações electrónicas;
- b) A Requerente é consumidora de serviços de comunicações electrónicas;
- c) Em data não concreta, a Requerente celebrou com a Requerida um contrato de prestação de serviço de comunicações electrónicas, para fins não profissionais;
- d) Os serviços são prestados pela Requerida na habitação do Requerente sita em Vila Nova de Gaia;
- e) A Requerida emitiu e enviou para pagamento para a Requerente a Factura n.º A/626023451, referente aos serviços prestados no mês de Junho de 2016, no valor de €37,017, e a factura n.º A/628101067, referente aos serviços prestados no mês de Julho de 2016, no valor de €71,99;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- f) Os valores identificados no ponto e) dos factos provados reportam-se a aluguer de filmes através da facilidade do serviço 40, designadamente o serviço G;
- g) Para usar o G, o cliente necessita de registar os seus serviços e pacotes na área de cliente, e para efectuar tal registo o cliente necessita de indicar um email, password, n.º de cliente e n.º de conta;
- h) O email e password com que o cliente se regista na área de cliente, serão os seus dados de acesso para os vários serviços digitais, incluindo G, KL e WIFI;
- i) No caso da Requerente, o email de acesso a essas facilidades, escolhido e registado pela Requerente, foi @gmail.com;
- j) O acesso ao G é feito exclusivamente através das credenciais registadas: email (login) e password;
- k) O email escolhido para acesso ao G @gmail.com é o email indicado como sendo o endereço de contacto da Requerente na base de dados da Requerida;
- l) Em 22/05/2016, a Requerente, ou alguém com conhecimento das suas credenciais, acedeu com o seu email @gmail.com ao site g.pt e efectuou a adesão ao G;
- m) A Requerente, ou alguém com acesso às suas credenciais, acedeu frequentemente ao G.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados quaisquer factos com interesse para a demanda arbitral.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição da Requerente, da sua testemunha e da testemunha da Requerida, conjuntamente com a demais prova documental que a seguir se fará referência.

A Requerente e a sua Testemunha, seu pai, demonstraram nas suas declarações e depoimento, respectivamente, coerência e isenção, sendo que ambos afirmaram que por mera comodidade de carácter de organização familiar o contrato estaria titulado pela Requerente, mas que seria a testemunha, seu pai, que efectivamente procedia à

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

administração da relação contratual com a Requerida e encetaria toas as diligências necessárias à manutenção do mesmo, de tal modo que o email facultado como meio de contacto teria sido o da Testemunha, @gmail.com, o que ambos (Requerente e Testemunha) reconheceram e admitiram. Foram também ambos consonantes ao afirmarem que habitam no local de consumo conjuntamente com mais uma pessoa: mãe da Requerente e cônjuge da Testemunha, não tendo crianças a seu cargo.

A Requerente mais afirmou ter sido a própria a proceder ao registo do email e da password na área do cliente do site da Requerida, e que o terá feito em momento anterior à suposta adesão aos serviços aqui em crise. Não obstante a Requerente nega ter contratado tais serviços, e a sua testemunha, seu pai, diz desconhecer o facto, mas que a filha lhe havia dito que não haveria procedido a tal aluguer de filmes de animação.

Já a Testemunha da Requerida, Gestora de Produto, funcionária da Requerida desde Maio de 2012, com o seu depoimento isento, coerente e esclarecedor, foi, na realidade, essencial à convicção deste Tribunal. Esclareceu o Tribunal que o serviço em questão, ou seja o serviço de aluguer de filmes, se caracteriza por ser uma funcionalidade transversal, um serviço em multiplataforma, ou seja, não só possível de usufruir em Tv mas também nas restantes plataformas, como sejam consolas e SmartTv, mediante a inserção de username, que corresponderá a um email, e password – dados pessoais da conta do cliente, por forma a que haja uma identificação inequívoca do cliente. No caso em apreço, os alugueres dos filmes foram realizados de facto através de plataformas fora da Tv, uma Playstation, que poderá estar ou não num enquadramento físico do local de consumo. Pela análise dos elementos que constam na base de dados da Requerida, a 22/05/2016 utilizando os seus elementos de acesso à área reservada, a Requerente fez uma subscrição adicional de serviços, o que importou um acréscimo de mensalidade. Tendo o cliente, segundo a base de dados, sempre feito acessos frequentes ao serviço G, quer em momento anterior aos alugueres aqui em questão, quer posterior.

A restante matéria resulta provada da análise conjugada dos documentos juntos a fls. 4, 5, 21, 22, 23-26, 27-38, 39, 40, 41-44, 45-52, 53-58, 59-61 e 62, juntos aos autos,



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

o que devidamente conjugado com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

*

3.3. Do Direito

A acção declarativa de simples apreciação negativa, ou seja uma acção pela qual se procura “obter unicamente a declaração da inexistência de um direito ou de um facto” (art. 10º, n.º 3 al. a) do CPC), destina-se, desde logo a definir situações jurídicas tornada incerta, em que o Demandante pretende reagir contra uma situação de incerteza que o impede de auferir todas as vantagens normalmente proporcionadas pela relação jurídica material que lhe causa um dano patrimonial ou moral apreciável. – Ac. do TRCoimbra de 16/10/2012.

Assim, à Requerente caberá alegar e provar o seu interesse em demandar e à Requerida alegar e provar o seu direito de que se arroga perante o primeiro. A isto impõe o n.º 1 do artigo 343º do CC.

Vertidos estes princípios ao caso em apreço, tendo a consumidora incerteza (ou mesmo negando) quanto ao valor apresentado nas facturas que lhe vieram a ser emitidas e enviadas, tem, esta, interesse em demandar. Cabendo ao prestador de serviço a prova do direito de crédito que se arroga sobre o consumidor, nos termos do n.º 1 do art. 343º do CC, conjugado com a al. a) do n.º 3 do art. 10º do CPC.

Ora, efectivamente, de acordo com as regras do ónus da prova constantes dos artigos 342º e seguintes do CCivil, sobre a Requerida recaia o ónus da prova da efectiva prestação dos serviços facturados no âmbito desta acção, o que aquela cumpriu, não só através da junção das facturas A628101067 e A/626023451, pela própria Requerente, as quais não obstante não tenham sido aceites pela Requerente - no que tange às declarações delas constantes, entenda-se, pois que o mesmo intenta acção de mera apreciação negativa, negando ab initio aquelas mesmas facturas – a Requerida logrou, nomeadamente, através de prova testemunhal, fazer prova do efectivo serviço

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

(contratação dos serviços G, mormente aluguer de filmes de animação) e subsequente crédito, tendo, ainda, feito prova ta contratação implica introdução pela Requerente de email e passwords de caracter pessoal e que só a, ou terceiros autorizados, terão conhecimento. Há pois uma expressa manifestação de vontade pelo consumidor no acto, uma vontade expressa de contractar que, pelos dados de caracter pessoal que são necessários, só se poderá compreender que tal manifestação de vontade foi levada a cabo pela própria ou por terceiro com expressa autorização. A questão que acabou por surgir em audiência arbitral sobre a intrusão indevida de terceiros não autorizados, e apesar de não expressamente alegada pela Requerente, é já uma questão que se prende com factos ilícitos de natureza criminal, excluídos à competência matéria do Tribunal Arbitral de Consumo nos termos do n.º 1 do artigo 18.º em conjugação com o n.º 1 do art. 1.º da LAV e do n.º 1, 2 e 4 do art. 4.º do CICAPorto, pelo que não se pode este Tribunal pretender imiscuir em tal questão.

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, declarando que a Requerente deve à Requerida as quantias de €37,017 e €71,99, apresentadas na factura n.º A/626023451 de Junho de 2016 e factura n.º A628102067 de Julho de 2016, respectivamente.

Notifique-se

Porto, 19 de Fevereiro de 2017.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, n.º 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM