



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 1891/2016 TAC Porto

Requerente: Eugénio

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. O Requerente, na sua petição inicial, pretendendo a declaração de que não deve à Requerida a quantia de €3.380,50, titulada na factura n.º FT A/626810046 de 28/06/2016, alega que a Requerida não detém o direito a esse crédito pois que os consumos que lhe imputa são impossíveis, desde logo por sobreposição de chamadas telefónicas para números internacionais, sendo que o Requerente só detém um aparelho telefónico.

1.2. Citada, a Requerida não apresentou contestação.

*

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 no montante de €3.380,50 que se

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

arroga sobre o 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) O Requerente é consumidor de serviços de comunicações electrónicas;
- c) Em data não concreta, o 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 no Porto;
- e) Ao local de consumo, residência do Requerente, foi atribuído o número de telefone 225 498 064;
- f) A Requerida emitiu e enviou para pagamento para o Requerente a Factura n.º FTA/626810046, de 28/06/2016, no valor de €3.380,50;
- g) O Requerente substituiu o equipamento terminal fornecido pela Requerida, *router*, por um outro adquirido pelo próprio;
- h) O equipamento instalado pelo Requerente permite, tal qual o originariamente instalado pela Requerida no local de consumo, fazer ligação ao telefone;
- i) No local de consumo existem dois canais de voz possíveis, sendo possível ligar 2 telefones e fazer chamadas em simultâneo;
- j) O equipamento terminal instalado pela Requerida na residência do Requerente foi previamente sujeito a aprovação e homologação;



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

k) Tal terminal da Requerida garante as necessárias condições de segurança ao cliente, mormente impedindo a intrusão remota de terceiros não autorizados ao IP do equipamento;

l) O terminal do Requerente foi objecto de uma intrusão não autorizada de terceiros externos, tendo sido activado remotamente o reencaminhamento de chamadas internacionais;

m) O serviço da Requerida assegura que todos os equipamentos instalados garantem todas as condições de segurança;

n) O terminal instalado pela Requerida teria evitado a intrusão de que o local de consumo do Requerido foi objecto;

o) Entre o dia 25 de Maio de 2016 e 25 de Junho de 2016, o telefone n.º 225 498 064 efectuou, pelo menos, 120 chamadas internacionais, num valor total de €3.308,116.

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

a) O Requerente, em data prévia a 3 de Junho de 2016 apresentou reclamação nas instalações da Requerida por sucessivas interrupções no fornecimento do serviço, internet;

b) O equipamento terminal instalado pelo próprio Requerente assegurava iguais condições de segurança que o equipamento instalado pela Requerida, evitando intrusões externas no IP do local de consumo.

*

3.2. Motivação

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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Requerente no seu depoimento mostrou-se com conhecimentos técnicos sobre o assunto versado, bem acima dos conhecimentos do consumidor médio. Na realidade, e contrariamente ao que vinha alegado pelo mesmo em sede de Petição inicial, o Requerente possui os conhecimentos técnicos necessários, na qualidade de Programador informático, desde logo para proceder à manipulação/ alteração dos equipamentos instalados originariamente pela Requerida no seu local de consumo, o que admitiu ter levado a cabo. Assim, nas suas declarações, que foram coerentes, afirmou ter procedido à substituição do equipamento terminal instalado pela Requerida pois que a captação do sinal da internet, por aquele, era fraco, e a sua vida académica não se compadecia com os sucessivos cortes de ligação que ocorriam. Não obstante, admitiu também nunca ter apresentado reclamação junto da entidade Requerida por este problema de fornecimento de serviço, tendo somente procedido à substituição do Router por um adquirido numa loja de electrodomésticos e equipamentos electrónicos. Este equipamento próprio, afirmou, teria uma capacidade de processamento mais rápido, com um sinal mais forte, sendo que possuía algumas similitudes com o equipamento da Requerida, designadamente os componentes internos permitem fazer ligação ao telefone, e realizar chamadas de voz.

A Testemunha do Requerente, sua mãe, apesar desse vínculo, apresentou-se imparcial, coerente, mas a este propósito afirmou que sabe que o filho procedeu à substituição do router, dado os sucessivos cortes no fornecimento do serviço da Requerida, mas que desconhece as características do equipamento adquirido, pois que só o Requerente lida com os equipamentos informáticos, dada a sua formação.

Já a Testemunha da Requerida, Engenheiro de Telecomunicações, funcionário da Requerida há 4 anos, e apesar desse vínculo laboral, apresentou-se também isento e coerente, afirmando ter-se deslocado ao local de consumo em crise decorrente de ordem de substituição de router, dada a facturação das chamadas, quando chegou ao local o router que estava ligado era o que tinha sido instalado pela Requerida, tendo-lhe sido informado pelo próprio Requerente, que havia procedido à remoção do equipamento terminal que utilizava efectivamente, ou seja, aquele que haveria



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

adquirido, facto que foi confirmado pelo próprio Requerente. Aos factos aqui em causa declarou não ter qualquer outro conhecimento.

A Testemunha funcionário da Requerida, com o seu depoimento isento, coerente e esclarecedor, foi, na realidade, essencial à convicção deste Tribunal. Esclareceu o Tribunal na viabilidade de duplicação de chamadas, já que o equipamento terminal está instalado com componentes que permitem a ligação de 2 telefones, pois que existem 2 canais de voz associados ao local de consumo. Mais declarou que, neste caso concreto, o equipamento instalado pelo Consumidor não assegurava os devidos cuidados para impedir o acesso de terceiros não autorizados externos, cuidados esses assegurados pelo equipamento terminal instalado pela Requerida. Assim, se o Requerente efectivamente pretendia ampliar o sinal, deveria ter ligado os dois terminais em conjunto, o que não o fez. Relativamente a este tipo de ataques, que consubstanciam no reencaminhamento de chamadas internacionais, mais esclareceu que a Requerida, na qualidade operadora nacional terá de proceder ao pagamento das tarifas e preço que os vários operadores internacionais reclamam por conta das chamadas que efectivamente foram levadas a cabo.

A restante matéria resulta provada da análise conjugada dos documentos juntos a fls. 4-11, 12-27, 2830, 31, 32, 48-51vs, 52-56vs e 57-58.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

*

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

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

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, ao 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 o consumidor incerteza (ou mesmo negando) 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.

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 da factura FT A/626810048, pelo próprio Requerente, a qual não obstante não tenha sido aceite pelo Requerente - no que tange às declarações dele constantes, entenda-se, pois que o mesmo intenta acção de mera apreciação negativa, negando ab initio aquela mesma factura – a Requerida logrou, nomeadamente, através de prova testemunhal, fazer prova do efectivo serviço (120 chamadas internacionais) e subsequente crédito, tendo, ainda, feito prova que a intrusão não autorizada no IP do Requerente se deu por causa que só a este é imputável, ou seja, pela substituição do equipamento fornecido pela Requerida.

Já o Requerente, não logrou a prova do contrário, ou seja, que a substituição do equipamento terminal não seria por si idóneo a evitar a mencionada intrusão, como se impunha, nos termos do normativo inserto no artigo 342º, nº2 do CCivil, cfr quanto à



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

prova documental os Ac STJ de 12 de Setembro de 2007 (Relatora Maria Laura Leonardo) e 9 de Dezembro de 2008 (Relator Urbano Dias), in www.dgsi.pt.

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, declarando que o Requerente deve à Requerida a quantia global de €3.380,50, titulada na factura FT A/626810046, de 28/06/21/016.

Notifique-se

Porto, 19 de Outubro de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)