



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Resumo para efeitos do artigo 6.º, da Lei 144/2015, de 8 de Setembro:

Estabelece o artigo 342.º do Código Civil que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Numa acção de simples apreciação negativa, em que o Requerente pode que se declare que não deve à Requerida o valor correspondente aos canais de valor acrescentado, caberia à Requerida fazer a prova da contratação dos serviços com o Réu. Não o fazendo, determina o artigo 414.º do Código de Processo Civil que: "A dúvida sobre a realidade de um facto e sobre a repartição do ónus da prova resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita".

Processo n.º 127/2016

Requerente: Carvalho

Requerida: S.A.

1. Relatório

1.1. O Requerente pretende que seja declarado que nunca manifestou vontade de contratar com a Requerida qualquer canal de televisão codificado, em particular o serviço SPTV Premium e outros Serviços Adicionais Digitais.

1.2. São os seguintes os factos essenciais alegados pelo Requerente:

- a) Em data que o Requerente não consegue precisar, contratou com a Requerida a prestação dos serviços de comunicações electrónicas, para fins não profissionais e que ficou associado ao número de cliente C 824976615;
- b) Os serviços da Requerida foram sempre prestados na habitação do Requerente;
- c) Pelos serviços prestados, o Requerente pagava à Requerida a quantia mensal de cerca de 30,00 Euros;
- d) De forma inesperada, a Requerida emitiu uma factura com um valor superior ao contratado, alegadamente por terem sido adicionados ao contrato canais de televisão codificados;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- e) O Requerente nunca manifestou vontade de contratar com a Requerida esse tipo de canais;
- f) Nem nunca assistiu sequer a qualquer canal que fosse codificado;
- g) Como se tratava de uma fatura emitida logo a seguir a terem substituído a box, o Requerente contactou a Requerida, na tentativa de esclarecer o erro desta;
- h) A Requerida voltou a emitir nova factura com um valor superior ao inicialmente contratado.

1.3. A Requerida apresentou contestação, onde veio alegar que:

- a) O Requerente celebrou, verbalmente e por telefone, um contrato de prestação de serviços com a Requerida relativamente aos serviços de televisão (128 canais), internet fixa e telefone fixo, pelo valor de 30,49 Euros;
- b) O referido serviço foi instalado na habitação do Requerente em 11 de Setembro de 2014;
- c) Nesse próprio dia, o Requerente subscreveu, através do sistema disponibilizado pela box, os serviços adicionais "Canais de Séries e Entretenimento", "100 horas de gravação" e o canal "PFC", que transmite jogos do campeonato, nomeadamente os jogos da série A e B do Campeonato Brasileiro, com emissão de 24h por dia;
- d) A totalidade de tais serviços traduzia-se numa mensalidade de serviços adicionais de 12,50 Euros e estiveram ativos até 10 de Julho de 2015, com utilização por parte do Requerente;
- e) Posteriormente, em 21 de Setembro de 2014, o Requerente subscreveu, também na box, o serviço premium "Sport TV", o qual esteve activo até 20 de Dezembro de 2014;
- f) Todos os serviços adicionais acima referidos foram ativados pelo próprio cliente, no equipamento box, não existindo interacção dos serviços da Requerida em tal activação, nem sequer qualquer "iniciativa" nesse sentido;
- g) No dia 5 de novembro de 2014, o Requerente contacta os serviços de apoio ao cliente da Requerida e reclama o valor do serviço adicional de "Sport TV", tendo



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- os serviços da Requerida informado que o serviço havia sido subscrito na box e que o poderia desactivar a qualquer momento;
- h) No decurso de tal telefonema, o Requerente acabou por informar a assistente de que havia subscrito o serviço, pelo que se concluiu não haver qualquer valor a creditar;
 - i) No entanto, tendo existido uma reclamação posterior relativa ao serviço adicional "Sport TV", a Requerida acabou por creditar uma mensalidade de tal serviço e desativou-o remotamente;
 - j) A Requerida transmitiu, de forma clara e objectiva, a razão pela qual se encontravam facturados os valores em excesso – tendo, inclusivamente creditado os valores que foram facturados durante o período;
 - k) Não admitir o pagamento pelo Requerente de um serviço que lhe foi prestado e que este declarou aceitar nos termos comunicados representa uma inadmissível situação de enriquecimento sem causa.

1.4. Na audiência, foi ouvido o Requerente.

2. O objecto do litígio e questão de direito a solucionar

2.1. Em face do exposto no ponto anterior, cabe decidir se o Requerente contratou com a Requerida a transmissão de canais de televisão codificados e sujeitos a custo adicional.

3. Fundamentos da sentença

3.1. Os factos

Considerando os documentos disponíveis nos autos e as declarações da Requerente na audiência, considero assentes, dos que são relevantes para a decisão da causa, os seguintes factos:



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- a) O Requerente celebrou, verbalmente e por telefone, um contrato de prestação de serviços com a Requerida relativamente aos serviços de televisão (128 canais), internet fixa e telefone fixo, pelo valor de 30,49 Euros;
- b) À prestação dos serviços contratados, para fins não profissionais, ficou associado ao número de cliente C 824976615;
- c) O referido serviço foi instalado na habitação do Requerente em 11 de Setembro de 2014;
- d) Os serviços da Requerida foram sempre prestados na habitação do Requerente;
- e) A Requerida facturou ao Requerente por Serviços Digitais Adicionais o montante de 12,50 Euros;
- f) Esses serviços adicionais incluíam "Canais de Séries e Entretenimento", "100 horas de gravação" e o canal "PFC", que transmite jogos do campeonato, nomeadamente os jogos da série A e B do Campeonato Brasileiro, com emissão de 24h por dia;
- g) A Requerida facturou também ao Requerente o PPTV Premium HD, no montante de 26,79 Euros;
- h) Tendo existido uma reclamação relativa ao serviço adicional "Sport TV", a Requerida creditou uma mensalidade de tal serviço na factura de 14 de Dezembro de 2014 (F12141112190);
- i) Referente à Nota de Crédito n.º C12140011954, de 14 de Dezembro de 2014, no valor de 26,79 Euros.

3.2. Do Direito

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato relativamente aos serviços de televisão (128 canais), internet fixa e telefone fixo, pelo valor de 30,49 Euros, serviço que foi instalado na habitação do Requerente em 11 de Setembro de 2014.

Este contrato foi celebrado entre um profissional e um consumidor – ao Requerente foram prestados serviços destinados a uso não profissional, por entidade que exerce

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, a NOS Comunicações, S.A -, nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

Estamos, ainda, perante um contrato para a prestação de serviço de comunicações electrónicas (o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão, nos termos do artigo 3.º, alínea e), da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro), que constituem um serviço público essencial nos termos do artigo 1.º, n.º 1, alínea d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

No caso em análise, a Requerida facturou ao Requerente valores correspondentes a serviços que este teria eventualmente contratado, nomeadamente 12,50 Euros relativos a Serviços Digitais Adicionais e 26,79 Euros, relativos ao Canal Sport TV Premium HD. O Requete alega que nunca contratou esses serviços e nada nos autos prova o contrário. Vale dizer, a Requerida refere na sua contestação que os serviços foram subscritos pelo Requerente, mas não logrou vir aos autos provar a efectiva e real contratação desses serviços. Pelo contrário, a Requerida até creditou ao Requerente uma mensalidade do serviço SPTV Premium HD, como consta da nota de crédito n.º C12140011954, de 14 de Dezembro de 2014.

Estamos, pois, no âmbito do direito da prova. Estabelece o artigo 342.º do Código Civil que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. Ora, estando nós perante uma acção de simples apreciação negativa (o Requerente pode que se declare que não deve à Requerida o valor correspondente aos canais de valor acrescentado), caberia à Requerida fazer a prova da contratação dos serviços com o Réu. O que não logrou fazer. E, não o fazendo, determina o artigo 414.º do Código de Processo Civil que: "A dúvida sobre a realidade de um facto e sobre a repartição do ónus da prova resolve-se contra a parte a quem o facto aproveita".



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Decisão

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos,

- a) Julgo a ação procedente e, em consequência, declaro que o Requerente não contratou com a Requerida os Serviços Digitais Adicionais facturados, que incluíam os "Canais de Séries e Entretenimento", "100 horas de gravação" e o canal "PFC", nem o Serviço SPTV Premium HD;
- b) Não tendo contratado os serviços, não é o Requerente devedor de qualquer montante a título do seu pagamento.

Notifique-se.

Porto, 26 de Setembro de 2016.

A Juíza-árbitra

(Sandra Passinhas)