



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Proc. n.º 1666/2019 TAC Porto

Requerente: António

Requerida: S.A.

### **SUMÁRIO:**

**I – A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões – o artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Julho postula uma obrigação legal de resultados e não uma obrigação de meios, em que o prestador de serviço fica vinculado a obter um determinado resultado com a sua actividade, não logrando tal resultado a que se obrigou, há incumprimento contratual, ou maximé cumprimento defeituoso da obrigação contratual.**

**II – Como é sabido, e vem legalmente plasmado 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.**

**III – À excepção do que sucede no regime geral do direito civil, – n.º 1 do artigo 344º C.C. –, estando em causa litígio decorrente de relação de consumo cujo objecto seja um dos serviços públicos essenciais, a prova do cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente estipuladas de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabe ao Prestador de Serviço, nos termos do n.º 1 do artigo 11º da LSPE, Lei n.º 23/96 de 26 de Julho.**

### **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no pagamento da quantia de €2.250, correspondentes a dano de imagem e bom nome, durante o período compreendido entre 18/02/2014 a Setembro de 2014 no montante de €750,00, e desde aquela data até à actualidade no montante de €1.500,00, alegando para o efeito naquele caso uma partilha de lista conjuntas entre operadoras e neste a partilha interna de lista negra na Vodafone, vem em suma alegar ainda na sua reclamação inicial que a Reclamada por conta da sua actuação, incluindo o seu nome na base de dados de não cumpridores e impedindo-o de formalizar



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

qualquer contrato, por alegada existência de dívida, incorreu em incumprimento contratual o que lhe causou ou identificados danos não patrimoniais.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação pugnado pela improcedência parcial da demanda, alegando, a inexistência de qualquer incumprimento contratual.

\*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e ausência da Requerida, que para tal consentiu expressamente, 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 condenação*, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente no montante de €2.250,00, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. A 10/02/2014 o Requerente celebrou com a Requerida contrato de prestação de serviço de telecomunicações electrónicas, correspondente ao pacote TVNETVOZ, no qual lhe foi atribuído o número de conta 309863942;

2. O valor da mensalidade era referente a mensalidade de serviço fixo de €24,90 acrescido da mensalidade BOX DVR, no valor de €3,50, instalado na habitação do Requerente;

3. A 12/02/2014, a Requerida procedeu à instalação do serviço,

4. Tendo o Requerente denunciado o contrato a 19/02/2014;

5. A Requerida remeteu e o Requerente recebeu uma carta de interpelação, datada de 28/05/2014 e outra de 19/07/2014, para pagamento da quantia de €199,02;

6. O Requerente recebeu missiva datada de 18/06/2014 com o seguinte texto: “de acordo com o disposto no artigo 46º da Lei n.º 5/2004 de 10 de Fevereiro, as

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](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

empresas que oferecem rede e serviços de comunicações electrónicas encontram-se legalmente habilitadas a criar e a gerir uma base de dados partilhada, que permite identificar os assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativas a contratos celebrados, tendo a referida base de dados sido objecto de autorização da Comissão Nacional de Protecção de Dados (...) vimos pela presente comunicar que, a partir desta data, os seus dados foram incluídos na base de dados partilhada, deriva da existência de um montante em dívida para com a requerida. (...)”

7. O Requerente a 01/08/2014 comunicou à Requerida não se reconhecer devedor de qualquer quantia reclamada a título de penalização por incumprimento contratual;

8. A Requerida inseriu o Requerente na base de dados partilhada a 17/06/2014 e removido a 16/09/2014.

9. A 05/08/2019 o Requerente comunicou à Requerida que havia “[*sido*]informado por um angariador de clientes da requerida no passado dia 29/07/2019, que este não poderia apresentar-[*lhe*] uma proposta de prestação de serviços de telecomunicações para o [*seu*] smartphone dado o [*seu*] nome se encontrar na base de dados partilhada (rede de telecomunicações) e que o mandante foi a requerida.

#### 3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. O Requerente procedeu à devolução do equipamento à Requerida a 01/03/2014
2. Ao Requerente por existência da suposta dívida não lhe é permitido formalizar qualquer contrato com a Requerida;
3. Por conta da actuação da Requerida o Requerente teve danos de imagem e bom nome que se quantificam no montante de €2.250,00 (desde 18/02/2014 até à presente data).

\*

#### 3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da conjugação das declarações do Requerente e testemunhas, conjuntamente com os documentos juntos aos autos.

O Requerente nas suas declarações, e apesar de parte interessada na presente demanda, demonstrou-se coerente, corroborando na íntegra a versão apresentada em sede de reclamação



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

inicial, demonstrando-se um consumidor informado, relatando com precisão a tramitação cronológica dos factos versados na mesma.

As Testemunhas, supra identificadas, por seu turno, em nada moldaram a convicção deste Tribunal, já que a Testemunha, mãe do Requerente, aos factos concretos versados na reclamação inicial limitou-se a afirmar que sentia o “filho mais nervoso/ não andava bem” (citando), e a testemunha nada sabia sobre os factos.

Assim, e relativamente à matéria dada por provada, a mesma resulta essencialmente da prova documental junta aos autos, mormente contrato de prestação de serviço de telecomunicações celebrado entre Requerente e Requerida junto a fls. 5-7 e 32-40 dos presentes autos, troca de comunicações entre Requerente e Requerida, a fls. 8-9, 12, 13, 14, 15-17, 19-21, 41-41vs, 46, 46vs, 47-47vs dos autos, prints do sistema informático da Requerida a fls. 40, 42-44, 48-49 dos autos.

**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. Desde logo, porque da prova documental junta aos autos não logrou o Requerente a obtenção do efeito jurídico pretendido, isto desde logo porque o “comprovativo de devolução de equipamento Net Voz” não se encontra assinado por nenhum dos intervenientes (fls. 10 dos autos).

\*

### **3.3. Do Direito**

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito de um eventual quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida de serviço de comunicação electrónica, mais concretamente, ao nível dos seus deveres laterais de conduta como o sejam o dever de lealdade, informação e zelo para com o consumidor, mormente na salvaguarda do seu bom nome.

Verdade seja dita, vem o Requerente assentar a presente demanda arbitral no invocado incumprimento, pela Requerida.

Tendemos a seguir o entendimento da Entidade Reguladora a este propósito versado na Deliberação emanada pela ANACOM datada de 8.3.2007, referente aos MECANISMOS DE PREVENÇÃO DE CONTRATAÇÃO. ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE

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](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)





*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

### **FUNCIONAMENTO DA BASE DE DADOS PARTILHADA PREVISTA NO ARTIGO 46º DA LCE (Lei das Comunicações Electrónicas)**

Nos termos do disposto naquele artigo 46º da Lei n.º 5/2004 de 10/02:

1 - As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas ficam habilitadas por esta lei, directamente ou por intermédio das suas associações representativas, a criar e a gerir mecanismos que permitam identificar os assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados, nomeadamente através da criação de uma base de dados partilhada.

2 - A entidade gestora da base de dados deve elaborar as respectivas condições de funcionamento, solicitando o parecer prévio da ARN, e submetê-las a aprovação da Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd).

3 - Os mecanismos instituídos devem respeitar as seguintes condições, sem prejuízo do regime aplicável à protecção de dados pessoais e da privacidade:

a) Os dados a incluir devem circunscrever-se aos elementos absolutamente essenciais à identificação dos assinantes incumpridores;

b) Garantia do direito de acesso, rectificação e actualização dos dados pelo respectivo titular;

c) Obrigação de informação nos contratos ou de advertência expressa aos assinantes que já tenham contrato celebrado da possibilidade da inscrição dos seus dados na base de dados em caso de incumprimento das obrigações contratuais, explicitando o montante da dívida a partir do qual se processa a inscrição dos dados dos assinantes naquela base e os mecanismos que podem ser usados para impedir aquela inclusão;

d) Garantia de que previamente à inclusão de dados dos assinantes na base estes são notificados para, em prazo não inferior a cinco dias, sanar o incumprimento contratual, regularizar o seu saldo devedor ou demonstrar a sua inexistência ou inexigibilidade;

e) Obrigação de informar os assinantes, no prazo de cinco dias, de que os seus dados foram incluídos na base de dados;

f) As empresas que pretendam aceder aos elementos disponibilizados devem igualmente fornecer os elementos necessários relativos aos contratos por si celebrados em que existam quantias em dívida;



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

g) Todos os elementos recebidos devem ser exclusivamente utilizados pelas empresas participantes nos mecanismos instituídos, sendo vedada a sua transmissão, total ou parcial, a terceiros, bem como a sua utilização para fins diversos dos previstos no número anterior;

h) Eliminação imediata de todos os elementos relativos ao assinante após o pagamento das dívidas em causa ou quando o seu valor seja inferior ao previsto na alínea a) do n.º 4;

i) Não inclusão de dados relativos a assinantes que tenham apresentado comprovativo da inexistência ou inexigibilidade da dívida ou enquanto decorrer a análise, pelo operador ou prestador do serviço, dos argumentos apresentados para contestação da existência do saldo devedor ou durante o cumprimento de acordo destinado ao seu pagamento ou ainda de dados relativos a assinantes que tenham invocado excepção de não cumprimento do contrato ou que tenham reclamado ou impugnado a facturação apresentada;

j) Garantia do direito a indemnização do assinante, nos termos da lei geral, em caso de inclusão indevida dos seus elementos nos mecanismos instituídos.

4 - As condições de funcionamento da base de dados devem garantir o disposto no número anterior e delas devem constar nomeadamente o seguinte:

a) Montante mínimo de crédito em dívida para que o assinante seja incluído na base de dados, o qual não pode ser inferior a 20 % da remuneração mínima mensal garantida;

b) Identificação das situações de incumprimento susceptíveis de registo na base de dados, com eventual distinção de categorias de assinantes atento o montante em dívida;

c) Fixação de um período de mora a partir do qual se permite a integração na base de dados;

d) Identificação dos dados susceptíveis de inclusão;

e) Período de permanência máximo de dados na base.

5 - As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas podem recusar a celebração de um contrato relativamente a um assinante que tenha quantias em dívida respeitantes a contratos anteriores celebrados com a mesma ou outra empresa, salvo se o assinante tiver invocado excepção de não cumprimento do contrato ou tiver reclamado ou impugnado a facturação apresentada.

6 - O regime previsto no número anterior não é aplicável aos prestadores de serviço universal, os quais não podem recusar-se a contratar no âmbito do serviço universal, sem prejuízo do direito de exigir a prestação de garantias.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

É, pois latente que de entre os requisitos que devem estar preenchidos para ser solicitada a inclusão dos dados dos clientes dos operadores na Base de Dados, conta--se, nos termos do que contempla a alínea d) do nº 1 deste ponto, o decurso de um prazo de oito dias sobre a data do vencimento da respectiva factura.

Importa aqui ter presente a necessidade de assegurar que da Base de Dados Partilhada apenas constem dados de assinantes incumpridores (conforme exige a alínea a) do nº3 do artigo 46º da LCE) e prevenir ou, tanto quanto possível, reduzir, o número de situações de recusa de celebração de contratos contrárias ao nº 5 do artigo 46º da LCE.

Por este motivo, justifica-se prever um prazo mais dilatado para inclusão dos dados dos assinantes na base de dados, coordenando-o com o prazo habitualmente fixado nos contratos para que sejam apresentadas reclamações das facturas. No caso dos contratos submetidos à aprovação da ANACOM por duas das empresas signatárias do Acordo Base de Dados Partilhada (a Altice e a Vodafone), o prazo de apresentação de reclamações por parte dos seus clientes foi fixado em 30 dias.

Assim, a solução que melhor se adequa para assegurar o cumprimento das exigências fixadas na lei para o funcionamento da base de dados, implica a alteração desta condição de modo a que o prazo para que seja solicitada a inclusão dos elementos dos assinantes incumpridores na BDP se inicie apenas depois de ultrapassado o prazo em que pode ser apresentada reclamação da factura que origina a inserção do assinante na base (e, naturalmente, sempre depois de esta ter vencido), prevenindo a figuração de assinantes relativamente aos quais não se verificam condições que justificam a sua inclusão na BDP.

Importa ainda salvaguardar os casos em que o assinante tenha deduzido uma excepção de não cumprimento do contrato, ou apresentando reclamação ou impugnação da factura em causa. Nos casos em que o alargamento do prazo para comunicação dos dados à entidade gestora da BDP não seja suficiente para evitar a inscrição de assinantes que se encontrem nas condições acima descritas, deve ser garantida a inclusão de informação, de forma bem clara, que o assinante em questão se encontra numa das situações acima descritas, prevenindo uma recusa de celebração de contrato contrária ao nº 5 do artigo 46º da LCE (que integra a contra-ordenação prevista na alínea bb) do nº 1 do artigo 113º da LCE).

Da matéria que resulta provada, facilmente se compreende que face à reclamação apresentada pelo Requerente, a Requerida removeu a inclusão do nome do mesmo da Base de Dados Partilha, actuando assim em conformidade com o legalmente imposto.

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](mailto:cicap@mail.telepac.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)





Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

### **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Já quanto à impossibilidade de celebração contratual que o Requerente vem a alegar, o mesmo não oferece qualquer meio probatório que permita a este Tribunal apreciar sobre a veracidade do facto alegado, cabendo-lhe pois a esta parte processual o impulso probatório para o pretendido efeito, o que não logrou fazer.

Decaindo, assim, por inexistência de qualquer incumprimento, ou, até, cumprimento defeituoso, contratual por banda da Requerida, sem mais considerações.

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do Pedido.**

Notifique-se

Porto, 20/03/2020

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)