



CENTRO DE INFORMAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA

Proc nº 1619/2018

Sumário

Tema: LSPE (Lei dos Serviços Públicos Essenciais) – Prestação de serviços de telecomunicações através de aquisição de cartões pré-pagos – (In)cumprimento

Decisão: Improcedente o pedido.

SENTENÇA

Partes

Autor: [REDACTED] residente na [REDACTED]
[REDACTED] Viana do Castelo

Demandada/ré: [REDACTED] com sede na
[REDACTED] Lisboa.

Nesta ação, iniciada com a apresentação de reclamação pelo autor e consumidor contra a ora Ré, vem pedido o reembolso da importância de €14,90 – que foi o preço pago pelo autor por um cartão, denominado “cartão SIM” de acesso pré pago ao serviço de internet móvel – pelo facto de não ser possível aceder ao serviço da internet na sua casa em [REDACTED] Viana do Castelo.

Alegou o autor que fez uma queixa no livro de reclamações pelo facto de não lhe ter sido aceite a devolução do cartão.

Posição da demandada

A demandada veio a apresentar, em audiência de julgamento, a sua contestação, alegando que:

1.º O cartão em apreço nos presentes autos corresponde a um tarifário banda larga móvel, com a designação Enjoy, com o n.º 968319661 e foi adquirido pelo requerente a 9 de Março de 2018.

2.º O valor de aquisição foi de 14,99 € e o cartão incluía um plafond de 30 Gigas, válido por 15 dias.



CENTRO DE ARBITRAGEM DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Proc nº 1619/2018

3.º Após esgotar o plafond, ou validade do mesmo, o cliente tem que efectuar, se assim o entender, um novo carregamento.

4.º De acordo com os serviços comerciais da requerida, o cartão foi activado e o plafond foi esgotado, conforme documento com o n.º 1 que ora se junta.

5.º Acresce que não se confirma formalmente nenhuma reclamação quanto à cobertura de rede, sendo certo que a banda larga móvel se destina a ser utilizada em vários pontos do país.

Assim sendo, entende a requerida que o pedido de reembolso formulado pelo requerente deverá ser considerado improcedente.

Requer a junção aos autos de 2 (dois) documentos.

Tramitação subsequente do processo

Na data designada para a audiência de julgamento, compareceram ambas as partes.

Saneador

Tratando-se de óbvio conflito de consumo relativo à prestação de serviço público essencial, este Tribunal Arbitral é competente.

As partes são legítimas e capazes.

Cumpre apreciar e decidir.

II FUNDAMENTAÇÃO

Os factos

Consideram-se provados os seguintes factos essenciais para o objeto deste litígio:

- a) O autor adquiriu, pelo preço de 14,99, em 9-3-2018, um cartão, pré pago, denominado "[REDACTED]" destinado à prestação de serviço de acesso à internet pela demandada;
- b) O cartão em apreço nos presentes autos corresponde a um tarifário banda larga móvel, com o n.º 968319661;
- c) Tal cartão incluía um plafond de 30 Gigas, válido por 15 dias;



CIAB - CENTRO DE ARBITRAGEM DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Proc nº 1619/2018

- d) Após esgotar o *plafond*, ou validade do mesmo, o autor teria que efectuar novo carregamento sem o que deixaria de ter disponível o sobredito serviço;
- e) Além da validade ter expirado, o sobredito *plafond* foi esgotado;
- f) Na área de residência do autor, não existe cobertura de rede da demandada que permitisse o acesso à internet e o conseqüente uso do cartão;
- g) Na altura da aquisição do cartão, o autor não informou a vendedora que tal cartão se destinava a uso naquele local.

Motivação

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de seleccionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º-1 e 607º - 2 a 4, do CPC, na redacção da Lei 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º-5, do C.P.Civil, na redacção da Lei 41/2013, de 26/6). Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g. força probatória plena dos documentos autênticos - cfr. artº. 371º, do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

No caso, fundou-se o Tribunal em especial na articulação das declarações do demandante em audiência, com os documentos juntos, tudo analisado numa perspectiva crítica.

II FUNDAMENTAÇÃO (cont)

O Direito

O autor adquiriu, sem então especificar qual o local onde o pretendia utilizar, um cartão que lhe permitisse o acesso à internet móvel mediante o pagamento antecipado (*cartão pré pago*).

Como é do conhecimento geral, a utilização e funcionamento destes artefactos estão condicionados à existência de rede no local concreto de uso.

Proc nº 1619/2018

Ora o autor, no ato da compra, não informou o vendedor que queria o cartão para uso exclusivo no sobredito local e, por isso, o citado cartão foi vendido no pressuposto natural que seria para uso em locais com acesso à rede.

Não tem, por isso, o autor o direito a pedir o reembolso por falta de conformidade do bem vendido no que concerne ao seu uso ou destino normal.

Improcede, por isso, esta ação.

III - Decisão

Pelo exposto, julga-se o pedido arbitral totalmente improcedente e absolve-se a demandada, [REDACTED]

- Valor do processo: €14,99
- Não há lugar à condenação em custas por não serem devidas neste Tribunal.
- Notifique-se esta decisão às partes e, oportunamente, archive-se o processo.

Braga, 6 de março de 2019

O Juiz-Árbitro,

(José A G Poças Falcão)