



Reclamação nº 1195/2017

## I - RELATÓRIO

██████████, residente na ██████████, intentou a presente reclamação contra ██████████, com sede na ██████████, pedindo que esta o reembolse do montante total de 55,82€ que pagou por serviços de dados móveis que não utilizou.

Para tanto, alega, em síntese e com interesse para o mérito do pedido, que em Setembro de 2017 efectuou uma viagem a Israel e na factura do mês seguinte a Reclamada inseriu para pagamento os montantes globais de 5,68€ por serviços de *roaming*, sem indicação do nº de telefone do destinatário, e de 50,14€ por tráfego de dados, serviço que não utilizou pois que não o activou ou autorizou.

A Reclamada contestou oralmente no decurso da audiência de julgamento, pugnando pela improcedência do peticionado, alegando, em síntese, que satisfaz esses valores à operadora israelita que lhos apresentou e que o Reclamante, voluntária ou involuntariamente, utilizou tais serviços e não bloqueou a utilização dos dados móveis.

Entretanto, no decurso da mesma audiência a Reclamada aceitou ressarcir o Reclamante do valor de 5,68€, cobrado por *roaming* de serviço telefónico, como melhor consta da acta, pelo que a decisão que se seguirá versará unicamente o sobranse pedido de reembolso por tráfego de dados.

O objecto do litígio traduz-se, então, na seguinte questão que importa apreciar e decidir: saber se a Reclamada deve reembolsar o Reclamante do montante global de 50,14€ por ele satisfeito a título da prestação de serviços de tráfego de dados.

Valor da reclamação: 50,14€.



O tribunal é material e territorialmente competente.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não existem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.



## II-FUNDAMENTAÇÃO

### DE FACTO

Realizada a audiência de julgamento, com interesse para o mérito da causa, julgo provados os seguintes factos:

1) A Reclamada é uma empresa de um grupo de comunicações e entretenimento, que, entre outros, tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de equipamentos de comunicações electrónicas;

2) O Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato para a prestação dos serviços de comunicações móveis, para o telemóvel com o nº [REDACTED];

3) O Reclamante efectuou uma viagem a [REDACTED] no período compreendido entre os dias 11 e 18 de Setembro de 2017;

4) Em voo da “brussels airlines” procedente de Bruxelas, chegou ao aeroporto de [REDACTED], em [REDACTED], pouco antes das 3 horas locais<sup>1</sup> do dia 12, tendo a sua passagem sido controlada pelos respectivos serviços de fronteira pelas 3,13 horas locais;

5) Nessa viagem o Reclamante activou no seu telemóvel a função “modo de voo”;

6) No seguinte mês de Outubro, a Reclamada lançou na factura enviada ao Reclamante os seguintes valores correspondentes a tráfego de dados:

- 5,73€ do dia 12/09/2017, pelas 01:03:59 horas, de Portugal;

- 44,41€ do dia 12/09/2017, pelas 01:07:22 horas, de Portugal;

7) O Reclamante pagou-lhe estes montantes;

8) A [REDACTED] recebeu da operadora de comunicações israelita a indicação da prestação dos serviços mencionada no ponto 6) com o equivalente pedido de pagamento, que satisfez;

9) Esse tráfego de dados corresponde a actualizações automáticas operadas nas aplicações do telemóvel;

10) Este equipamento fora-lhe oferecido no Natal de 2015, sem o respectivo manual de instruções;

11) O Reclamante não bloqueou a utilização dos dados móveis em *roaming* nas definições do seu telemóvel;

---

<sup>11</sup> 1 hora em Portugal dado ser de 2 horas a diferença horária entre os dois países.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

12) A Reclamada dispõe no seu *site* na internet de uma página contendo um conjunto de instruções e boas práticas a seguir pelos utilizadores de telemóveis sempre que se desloquem para o estrangeiro ( [REDACTED] ).



Quanto aos factos provados, a convicção do tribunal resulta do exame e análise crítica feita aos documentos de fls. 10 a 14, 52, 53 e 60 referentes ao voo e respectivo horário, contrato celebrado, facturação e horário dos serviços, controlo fronteiriço em [REDACTED], e nas declarações do Reclamante, da representante da Reclamada, e testemunha desta [REDACTED], prestadas no decurso da audiência de julgamento, todas elas serenas, objectivas, coerentes, e isentas, de molde a merecerem credibilidade. As do Reclamante relativas à aquisição do telemóvel, ao modo da sua utilização durante a viagem em causa, e reconhecendo não haver bloqueado a utilização dos dados móveis do mesmo, as demais quanto à causa da cobrança feita, funcionamento do equipamento em modo de voo e controlo do tráfego de dados.

## DE DIREITO

É inquestionável estarmos perante um contrato, sinalagmático, de prestação de serviços de comunicações electrónicas, nos termos dos arts. 1154.º do Código Civil (doravante CC) e 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10/02 (Lei das Comunicações Electrónicas)<sup>2</sup>, celebrado entre o Reclamante e a Reclamada.

Considera a lei este serviço de comunicações electrónicas como serviço público essencial, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei n.º 23/96, de 26/07 - Lei dos Serviços Públicos Essenciais (cfr. art. 1.º, n.º 2, al. d)), em ordem à protecção do utente desses serviços, e de arbitragem necessária sempre que a mesma seja solicitada pelo utilizador, como foi o caso presente, nos termos do disposto no n.º 1 do art. 15.º da mesma Lei.

Acresce que, de acordo com o disposto no n.º 3 do art. 1.º desta Lei n.º 23/96, Reclamante e Reclamada são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador do serviço público, assim como o contrato em causa se mostra celebrado entre a [REDACTED], que com carácter profissional exerce uma atividade económica, e o Reclamante, um consumidor a quem foram prestados serviços destinados a uso não profissional (cfr. arts. 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31/07 - Lei de Defesa do

---

<sup>2</sup> Por serviço de comunicações electrónicas entende-se “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 art. 3.º, al. ff), da Lei n.º 5/2004.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Consumidor e 3.º, al. j) da Lei n.º 5/2004, de 10/02), pelo que constitui um contrato de prestação de serviço de consumo, como tal sujeito às regras legais de protecção do consumidor.

Feito este esboço do enquadramento jurídico da questão até nós trazida, recorda-se que o Reclamante peticiona o reembolso do montante global de 50,14€ (44,41€ + 5,73€) que satisfaz à Reclamada a título da prestação de serviços de tráfego de dados, sob a alegação de não lhe serem devidos uma vez que não utilizou ou autorizou tal serviço.

Ora, emana da matéria de facto provada ser indiscutível que o valor em causa corresponde a actualizações automáticas operadas nas aplicações (apps) do telemóvel do Reclamante (cfr. ponto 9) dos factos provados). É sabido que graças a esse recurso é possível manter o seu gadget sempre com as funções e novidades mais recentes das suas aplicações, desse modo facilitando a vida aos utilizadores proporcionando-lhes um acesso directo a uma diversidade de serviços, e que a maioria das aplicações a partir do momento que seja facultado o acesso aos dados móveis elas utilizam-no independentemente de qualquer comando do utilizador. Deste modo, a ele utilizador cabe a responsabilidade de configurar o acesso e utilização de dados móveis em *roaming*, assim como a de bloquear esse mesmo acesso não o desejando, pois que é importante ter controlo sobre os consumos e obviar a que as actualizações de aplicações sejam feitas com consumos elevados nas redes móveis<sup>3</sup>.

Isto é, o utilizador é responsável por todo o processo de acesso e bloqueio aos dados móveis, devendo gerir esse processo na defesa do seu interesse.

Neste contexto, o Reclamante alega, e demonstrou, que activou o “modo de voo” durante a viagem, sabendo-se que nessa função está cortado o acesso à internet via dados móveis. Mas se é indesmentível que houve tráfego de dados a conclusão a retirar só pode ser a de que, em algum momento, voluntária ou involuntariamente, aquela função foi desbloqueada permitindo as aludidas actualizações nos horários indicados.

Em suma, a responsabilidade por essa acção, como antes vimos, é sua. Assim o impõe o equipamento e a tecnologia de que fazia uso. Logo, o pagamento era devido.

E neste âmbito permita-se-nos uma breve nota apenas para referir que, deslocando-se para fora do espaço da comunidade europeia e fazendo uso de um equipamento cuja tecnologia não dominava na plenitude, como deixou perceber no decurso da audiência de julgamento, eventualmente, o Reclamante poderá não ter procedido com o grau de diligência que lhe era exigível e que todo o homem médio, probo e prudente, padronizado no critério do "*bonus pater familiae*" (cfr. art. 487.º, nº 2 do CC) deve ter em circunstâncias semelhantes, procurando

---

<sup>3</sup> Com este objectivo podem mesmo encontrar-se na internet alguns *sites* que ensinam como parar a actualização automática de apps.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA  
Governo Regional  
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

informação competente sobre as melhores práticas a seguir de modo a precaver-se quanto a surpresas desagradáveis e custos imprevistos. Dá-se o caso, inclusive, como se provou, de a Reclamada oferecer no seu *site* na internet uma página com esse objectivo.

Assim sendo, a Reclamada, sobre quem recaía o ónus da prova da efectiva prestação dos serviços facturados, uma vez que se trata de uma acção de apreciação negativa, logrou prova do efectivo serviço (tráfego de dados móveis) e subsequente direito de crédito, que justificou a cobrança do montante em causa, nos termos do n.º 1 do art. 343.º do CC, conjugado com a al. a) do n.º 3 do art. 10.º do Código de Processo Civil, ao passo que o Reclamante não provou algum facto impeditivo ou extintivo dos factos constitutivos do direito invocado pela Reclamada<sup>4</sup>, e nessa conformidade como de há muito expressa o aforismo latino “*pacta sunt servanda*”, plasmado no n.º 1 do art. 406.º do CC, os contratos devem ser pontualmente cumpridos.

Vale isto por dizer que tem de improceder nesta parte<sup>5</sup> a pretensão do Reclamante.

### III-DECISÃO

Por todo o exposto, julga-se improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, absolve-se a Reclamada [REDACTED] do pedido formulado.

Não são devidas custas.

Notifique.

Funchal, 18/08/18

O Juiz Árbitro

(Gregório Silva Jesus)

---

<sup>4</sup>Sobre esta matéria, relativa às acções de simples apreciação negativa e correspondente ónus de prova, para maior desenvolvimento que aqui não compete veja-se Antunes Varela, Manual de Processo Civil, 1984, págs. 16 a 22, e 444 a 446, Lebre de Freitas, Código de Processo Civil Anotado, vol. 1.º, 2ª ed., pág. 13 e Pires de Lima e Antunes Varela, Código Civil Anotado, vol. I, 4ª ed., págs. 343/344.

<sup>5</sup> Recordar-se que quanto à outra parte do pedido, com o acordo da Reclamada, foi satisfeita a sua pretensão.