

Processo de arbitragem n.º 490/2014

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *d*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 2 de dezembro de 2014 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O demandante não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento).

2. Em 3 de outubro de 2014, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, indicando, em resumo, que a demandada o informou, na fatura de dezembro de 2012, que a partir de janeiro de 2013 passaria a ser cobrado o valor de € 0,80 pelo envio de fatura detalhada em papel, que não tem conhecimentos informáticos nem meios eletrónicos que lhe permitam aceder à faturação através da Internet e que solicitou o envio de fatura detalhada.

O demandante conclui pedindo a condenação da demandada no envio gratuito de fatura em papel.

A demandada foi notificada no dia 15 de outubro para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento).

No dia 5 de dezembro de 2014, o árbitro signatário proferiu despacho, indicando que a demandada, devidamente notificada, não contestou, o que tem como consequência considerarem-se provados os factos alegados pelo demandante (artigo 23.º do Regulamento). Nos termos do artigo 22.º do Regulamento, não havendo necessidade de delimitar a matéria de prova ou produzir prova, as partes foram convidadas a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais. As partes foram notificadas do despacho no dia 16 de dezembro de 2014.

A demandada contestou no dia 10 de dezembro de 2014, antes de ser notificada do despacho referido no parágrafo anterior. A contestação não pode ser tida em conta, uma vez que foi remetida intempestivamente.

As partes não responderam ao despacho do dia 5 de dezembro de 2014, pelo que cumpre decidir.

II – Factos provados

A demandada, devidamente notificada, não contestou, pelo que, nos termos do artigo 23.º do Regulamento, foram dados como provados os seguintes factos alegados pelo demandante:

– A demandada informou o consumidor, na fatura de dezembro de 2012, que a partir de janeiro de 2013 passaria a ser cobrado o valor de € 0,80 pelo envio de fatura detalhada em papel.

– O demandante não tem conhecimentos informáticos nem meios eletrónicos que lhe permitam aceder à faturação através da Internet.

– Em março de um ano não indicado (2013 ou 2014), o consumidor solicitou o envio de fatura detalhada.

III – Enquadramento jurídico

Tendo em conta os factos dados como provados, as questões que se colocam consistem em saber, em primeiro lugar, se o direito português impõe, nos contratos relativos a serviços públicos essenciais, a disponibilização gratuita pelo prestador do serviço de uma fatura detalhada ao utente que a solicite e, em segundo lugar, em caso de resposta afirmativa, se essa fatura tem de ser disponibilizada gratuitamente em papel ou se pode ser apenas disponibilizada gratuitamente por via eletrónica, existindo um custo associado à emissão de fatura em papel.

O artigo 9.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pelas Leis n.ºs 5/2004, de 10 de fevereiro, 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de janeiro, estabelece que “o utente tem direito a uma fatura que especifique devidamente os valores que apresenta”. O n.º 3 acrescenta que, “no caso do serviço de comunicações eletrónicas, e a pedido do interessado, a fatura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações”. A referência,

neste n.º 3, à fatura – e não a *uma* fatura – revela que está em causa a fatura indicada no n.º 1.

O demandante solicitou o envio de fatura detalhada.

Embora o elemento literal de interpretação da lei não resolva a questão de saber se a fatura deve ser, por um lado, emitida por via eletrónica ou em papel e, por outro lado, disponibilizada gratuitamente ou com custos, os elementos sistemático e teleológico apontam claramente para o envio gratuito de uma fatura através de um meio acessível ao utente.

O dever de emitir fatura está associado ao direito à informação, direito fundamental expressamente consagrado no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa e nos artigos 3.º, alínea *d*), e 8.º da Lei de Defesa do Consumidor [Lei n.º 24/96, de 31 de julho (retificada pela Declaração de Retificação n.º 16/96, de 13 de novembro), alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e pelas Leis n.ºs 10/2013, de 28 de janeiro, e 47/2014, de 28 de julho].

O exercício do direito à informação pelo utente-consumidor não pode estar associado a quaisquer custos, sob pena de se limitar a sua ação nas relações que estabelece com o prestador do serviço-profissional. Também não pode o exercício do direito à informação ser impedido por via da exigência de condições ou conhecimentos técnicos que impeçam, na prática, o acesso à informação pelo utente-consumidor.

Neste sentido aponta também a história da Lei n.º 23/96. FERNANDO DIAS SIMÕES e MARIANA PINHEIRO ALMEIDA (*Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, Almedina, Coimbra, 2012, p. 182) referem que “a proposta de Lei n.º 20/VII previa um n.º 3, que estabelecia que “às pessoas singulares a factura detalhada é fornecida sem qualquer encargo”, acrescentando que “este número foi eliminado na discussão parlamentar, tendo-se entendido que a factura pormenorizada era um direito de todo e qualquer utente, o qual deveria ser satisfeito de forma gratuita, ou seja, sem quaisquer encargos para o utente”.

A base legal para a resolução das questões indicadas não fica por aqui, sendo necessário analisar igualmente a Lei das Comunicações Eletrónicas [Lei n.º 5/2004,

de 10 de fevereiro (retificada pela Declaração de Retificação n.º 32-A/2004, de 10 de Abril), alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de Maio, pela Lei n.º 35/2008, de 28 de Julho, pelos Decretos-Leis n.ºs 123/2009, de 21 de maio, e 258/2009, de 25 de setembro, e pelas Leis n.ºs 46/2011, de 24 de junho, 51/2011, de 13 de setembro, 10/2013, de 28 de janeiro, e 42/2013, de 3 de julho].

A Lei das Comunicações Eletrónicas aplica-se em simultâneo com a Lei n.º 23/96. Não se pode considerar que constitui lei especial em relação ao artigo 9.º, n.º 3, da Lei n.º 23/96, uma vez que este preceito regula especificamente os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas. Trata-se, assim, de diploma que regula, complementando, o que é indicado genericamente na Lei n.º 23/96.

O artigo 39.º, n.º 3, alínea *c*), da Lei das Comunicações Eletrónicas estabelece que “constituem direitos dos assinantes [...] obter faturação detalhada, quando solicitada”. O n.º 4 do mesmo preceito acrescenta que “a ARN pode definir o nível mínimo de detalhe e informação que, sem quaisquer encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada”. A ANACOM não emitiu qualquer norma regulamentar sobre a matéria, pelo que se deve entender que não está regulamentada a questão do nível mínimo de detalhe e informação que deve ser incluído na fatura detalhada. Parece resultar, no entanto, deste preceito que também a Lei das Comunicações Eletrónicas impõe que a fatura detalhada seja obtida pelos assinantes “sem quaisquer encargos”.

O artigo 48.º, n.º 1, alínea *j*), da Lei das Comunicações Eletrónicas determina que o documento contratual deve conter uma cláusula relativa às “condições em que é disponibilizada a faturação detalhada”. Numa leitura sistemática da norma, em articulação com o artigo 39.º, n.º 3, alínea *c*), da mesma lei e com o artigo 9.º, n.º 3, da Lei n.º 23/96, além da Constituição da República Portuguesa e da Lei de Defesa do Consumidor, o conceito de “condições” não abarca o preço, uma vez que, como já se referiu, a fatura deve ser disponibilizada gratuitamente. Estarão aqui em causa as condições relativas ao pedido de fatura detalhada, os elementos de detalhe que constam da fatura, a forma pela qual a fatura é disponibilizada, se existirem limitações, etc., mas não o preço.

Conclui-se, portanto, que a fatura detalhada deve ser disponibilizada gratuitamente.

Importa agora, tendo em conta os argumentos apresentados, discutir a questão de saber se a fatura detalhada tem de ser fornecida gratuitamente em papel ou se pode ser apenas fornecida gratuitamente por via eletrónica, nomeadamente através de mensagem de correio eletrónico ou de acesso a uma página.

No espírito original da Lei n.º 23/96, a exigência de faturação detalhada impunha a sua disponibilização gratuita ao utente em papel. Não só os meios tecnológicos não estavam tão desenvolvidos, como os utentes tinham poucos meios e conhecimentos técnicos que permitissem a receção da fatura por outra via. A lei deve, no entanto, ser interpretada numa perspetiva atualista. Resulta do espírito do artigo 9.º, n.º 3, da Lei n.º 23/96, numa interpretação atualista, que a fatura detalhada pode ser prestada através de qualquer meio que permita ao utente conhecer, em detalhe, a razão de ser dos valores apresentados.

A interpretação da lei deve também levar a que, de entre as várias hipóteses possíveis, a solução adotada seja a mais eficaz na proteção do ambiente, princípio norteador do nosso ordenamento jurídico (cfr. artigo 66.º da Constituição da República Portuguesa). A emissão de fatura eletrónica, quando acessível ao utente, implica a utilização de menos papel, sendo, por esta razão, claramente mais protetora do ambiente.

A regra geral será, portanto, a da possibilidade de apenas ser disponibilizada gratuitamente a fatura eletrónica.

Contudo, o direito à informação impede que o prestador do serviço imponha ao utente um meio que este não tem possibilidade de utilizar para aceder à informação. Ora, como no caso ficou provado que o demandante não tem conhecimentos informáticos nem meios eletrónicos que lhe permitam aceder à faturação através da Internet, só o envio de uma fatura em papel é eficaz. Assim, só o envio de uma fatura em papel cumpre o artigo 9.º, n.º 3, da Lei n.º 23/96 e o artigo 39.º, n.º 3, alínea c), da Lei das Comunicações Eletrónicas, interpretados à luz do artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

IV – Decisão

Em consequência, julgo a ação procedente, condenando a demandada ao envio gratuito de faturas em papel ao demandante.

Lisboa, 31 de dezembro de 2014

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho