



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Conclusão, 2020-03-11

#

#

SENTENÇA

#

Reclamação n.º 21/20

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Sumário:

-Telemóvel- Desbloqueio

-Obrigação da operadora fornecer o código de desbloqueio

-Danos não patrimoniais

Artigos: Código Civil - 496º

Lei 56/10-1/6-3º

1- A obrigação de proceder ao desbloqueamento do equipamento incumbe ao operador ou prestador de serviço que o bloqueou, devendo ser realizada no prazo máximo de cinco dias a contar do dia em que o utente solicitou a sua realização.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

2-A operadora que fornece um código de desbloqueio errado, faltando culposamente ao cumprimento da obrigação, torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao consumidor.

3- Os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis a título de danos não patrimoniais.

#

I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende o demandante que a demandada lhe pague uma indemnização no valor de 158,32 €.

#

2-Alega para tanto e em resumo que a reclamada lhe forneceu um código de desbloqueio errado o que determinou que tivesse que fazer despesas, gastou tempo, andou enervado, ansioso e teve contrariedades.

#



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

3-A demandada citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão do demandante alegando que cumpriu o que está determinado por lei.

#

4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

II- FUNDAMENTOS

#

a- Matéria de facto provada

1. Na sequência de pedido de portabilidade de um número da reclamada, no dia 31 de Dezembro de 2019, através da linha de apoio ao cliente, o reclamante efectuou pedido de desbloqueio do equipamento associado ao IMEI [REDACTED], tendo sido disponibilizado um código necessário para o efeito.

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

2. O reclamante informou a reclamada no mesmo dia que o equipamento em causa não aceitou o código indicado.
3. A reclamada informou que apenas mediante a entrega dos equipamentos numa [REDACTED] com serviço pós-venda, podia avaliar a situação, tendo em vista o desbloqueio do referido equipamento.
4. Nesse mesmo dia o reclamante deslocou-se à loja da reclamada do [REDACTED] que dista 26 km da residência daquele.
5. Foi informado que teria de enviar o telemóvel para reparação em [REDACTED].
6. Não foi encetada qualquer operação de desbloqueio.
7. Na referida loja foi informado que o equipamento de substituição tinha um custo diário de 2,00 €.
8. O reclamante não se disponibilizou a entregar o mesmo.
9. O código referido em 1 estava errado.
10. A reclamada recebeu o pedido de portabilidade no dia 3-3-1-20 tendo ficado concluída no dia 6-1-2010.
11. Para resolver a situação fez chamada para a linha de apoio da reclamada com um custo de 18,32 €.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

12. Na deslocação referida em 4 o reclamante despendeu 20,00 €.

13. Gastou tempo, andou enervado, ansioso e teve contrariedades.

FUNDAMENTAÇÃO

A factualidade dada provada alicerçou-se nos documentos juntos aos autos bem como no depoimento do demandante.

#

b- O mérito da causa

A obrigação de proceder ao desbloqueamento do equipamento incumbe ao operador ou prestador de serviço que o bloqueou, devendo ser realizada no prazo máximo de cinco dias a contar do dia em que o utente solicitou a sua realização (artº 3º do D.L. 56/10-1/6).

Deste modo é indiscutível que a reclamada incumpriu a obrigação a que estava adstrita, qual seja a de fornecer o número correcto para desbloqueio do equipamento.

Incumbia à reclamada provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

A obrigação de indemnização pressupõe ainda a existência de um dano e um nexo de causalidade entre o prejuízo e o incumprimento, recaindo sobre o credor o ónus de provar a existência do dano, enquanto facto constitutivo do direito à indemnização que veio reclamar.

O reclamante pediu uma indemnização de 38,32 € por danos patrimoniais resultantes da actuação da reclamada, que demonstrou e como tal são devidos.

Depois temos os danos não patrimoniais referentes aos incómodos, transtornos, angústia e desgosto sofridos pelo reclamante também decorrentes da actuação da reclamada.

Seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual, é lícito ao credor a reparação de danos não patrimoniais, sem desrespeitar o artº 496º do Código Civil⁽¹⁾ onde se utiliza a palavra “gravidade”, temos vindo a atribuir indemnização por danos não patrimoniais, relativos aos incómodos, transtornos, angústia e desgosto, sofridos pelos reclamantes.

¹ -“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que pela sua gravidade , mereçam a tutela do direito.”



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta.^(2) Por outro lado estamos de uma maneira geral numa área em que a conflitualidade envolve valores de pequena monta, embora com uma incidência significativa. Neste âmbito entendemos que os transtornos , incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis.

O artº 12º da Lei 24/96-31/7, que surge no âmbito da defesa do consumidor, parece-nos não deixar dúvidas: *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos não patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

Tudo ponderado afigura-se-nos adequada, neste particular, uma indemnização de 120€.

#

III- DECISÃO

#

² Joaquim Carrapiço, Arbitragem de Conflitos de Consumo, pag.11.



CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

**Julgando procedente a presente reclamação
condena-se a reclamada a pagar a indemnização de 158,32 €
(cento e cinquenta e oito euros e trinta e dois cêntimos).**

Sem custas.

Valor: € 158,32

Notifique.

Coimbra, 2020-04-07

(João Carlos Pires Trindade)