

**SENTENÇA n.º 295 / 2025**

**Processo n.º 1619/2025**

**SUMÁRIO:**

1. Os serviços públicos essenciais descrevem entre eles os serviços de comunicações eletrónicas, com uma especial proteção aos utentes/consumidores.
2. A lei das comunicações eletrónicas regula legalmente parte dos serviços, tendo as partes apenas que cumprir com o que for contratado e convencionado.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 09 de julho de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido remetido a este tribunal a 30 de abril de 2025, através da DECO, e conforme descrito a 15 de janeiro de 2025 que recebera um telefonema de um representante da reclamada, em 2024, em data que não pode precisar pois pedira cópia da chamada, mas não lhe remeteram, a oferecer-lhe uma alteração de serviços.

Contudo indica o reclamante que não gostou da forma como foi tratado, tendo ido verificar ofertas com outras operadoras. Tendo encontrado outra na concorrência com um serviço em seu entender superior e sem comparação, com fibra ótica, oferta esta que esperava ter tido da reclamada.

Após aquele contacto que a reclamada lhe fez refere que foi confirmar na aplicação da reclamada, tendo verificado que quanto ao seu período de fidelização estava escrito sem data definida ou sem data-limite, o que o fez depreender que não tinha qualquer tipo de vínculo contratual, pelo que aderiu a outra operadora.

A 14 de janeiro de 2025 foi contactado telefonicamente pela ---, referente ao pedido de portabilidade dos seus cartões, e foi informado que ainda tinha mais um ano de fidelização.

Tendo solicitado o cancelamento, considerando que como cliente não teve os upgrades que seriam necessários para o seu serviço ser comparado com o de outras, e uma vez que na área de cliente estava mencionado que não tinha limite de fidelização.

Em sede de audiência o Reclamante chamou ainda a atenção neste processo para o facto de ter realizado queixa escrita e ter recebido um parecer da ANACOM, bem como aludiu às faturas recebidas pela Reclamada ao longo dos anos.

Sendo que em seu entendimento nunca existiu um período de fidelização até 2023.

Apesar do que menciona que aparecia na app – sem limite, atendendo às faturas que juntou ao processo, verifica que a partir de janeiro de 2023, começa efetivamente a estar mencionado um período de fidelização até 23 de dezembro 2023, quando existiu a troca do router (que o consumidor tinha adquirido quando se tornou cliente da Netcabo e que foi sendo atualizado ao longo dos anos, e que devolveu na altura que deixou de ser cliente ---).

Contudo e face às faturas enviadas, verifica também que das faturas de janeiro e fevereiro de 2024, não existe menção a nenhum período de fidelização. Ou seja, a reclamada em seu entendimento terá fidelizado o consumidor pelo facto de lhe aumentar 1 euro na mensalidade e de aumentarem o tráfego de 6GB para 10GB nos cartões móveis, sendo que o consumidor aquando dessa chamada de 2024 (cuja gravação solicitou, mas sem sucesso), disse várias vezes que não queria alterações no seu contrato, considerando o que inicialmente aludiu no dito contacto telefónico que lhe fizeram.

Provavelmente por tal, na fatura de março de 2024, já aparece um período de fidelização, portanto é essa a questão de fundo do reclamante, quando pretende conforme alegado em audiência que seja questionada a legalidade de ser fidelizado em 2023 e 2024, visto que em 2023 o que existiu foi uma troca de router (verdadeira contrapartida) e em 2024 quando já não tem qualquer tipo de fidelização é novamente fidelizado pelas razões descritas anteriormente.

Se não tivesse existido esta chamada o consumidor estaria ainda com a Reclamada, da qual foi cliente fiel durante décadas. O que provocou tudo em seu entender foi a violação, do contrato que detinha aquando dessa chamada em 2024 quando nas condições que detinha e está nos autos, havia uma cláusula, onde como consumidor expressamente indicou que não aceitava – Comunicações de produtos e serviços da ---, durante a fidelização – esta que durara em 2023 e teria acabado em 2024 se não houvesse contacto.

Considera assim afinal que mesmo como uma contrapartida a proposta de atualização do contrato, a dita cláusula induz em erro, tendo o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal, tendo sido criada uma expectativa de que não seria contactado para esses efeitos comerciais.

Assim e entendendo que não havia lícita fidelização requer que seja anulada qualquer cobrança pendente.

A Reclamada em sede de contestação vem alegar não poder consentir com o alegado pelo reclamante porquanto ser uma versão inexata, falsa ou omissa dos factos, impugnando tal nos termos do art. 574.º CPC.

A mesma confirma que mantém uma relação de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com o reclamante através do serviço ---- (303).

A 13.02.2024 através de chamada telefónica foram renegociadas entre as partes as condições comerciais do serviço, o que culminou na aposição de novo período de fidelização ao contrato em causa.

Tendo as partes negociado os serviços desejados por contacto telefónico indica a reclamada que envia ao cliente um SMS em momento posterior a pedir explicitamente que confirme as condições contratuais

acordadas, de entre as quais a confirmação da aceitação do período de fidelização.

O que foi enviado e no mesmo dia às 19h13 o reclamante respondeu SIM à referida SMS.

A informação sobre o período de fidelização, e o valor a pagar pelo seu incumprimento consta da fatura emitida a 03.01.2025 que a reclamada juntou aos autos.

Assim não restam dúvidas que o reclamante tinha conhecimento da existência de um período de fidelização e da obrigação de liquidar um montante mediante o seu incumprimento.

Razão pela qual a operadora não pode ignorar o compromisso consciente e formalmente assumido pelo reclamante, e admitir que este se possa desvincular de uma obrigação que assumiu é algo que a reclamada não pode admitir.

Sendo imperativo decidir no sentido de considerar a presente ação improcedente por não provada.

#### 4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A ação tem o valor total de **€144.73** (cento e quarenta e quatro euros e setenta e três cêntimos) conforme indicação aos autos.

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente o Reclamante, assistido em sede de audiência pelo jurista da DECO.

A Reclamada devidamente notificada esteve ausente conforme informara os autos.

Contudo nos termos do Regulamento e uma vez que estava devidamente notificada, a lei não impede a prossecução dos autos, tendo-se ouvido o reclamante.

Lograda a hipótese de acordo e feitas as alegações, foi encerrada a audiência tendo a parte sido informada que posteriormente receberia a sentença.

6. *Do Saneador*

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados e não provados:

- a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora reclamada, era titular de um contrato com a mesma;
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação de acordo com o contratado;
- c. O contrato que esteve em vigor, de 13.02.2024 a 01.02.2025 (data do desligamento dos serviços) foi realizado telefonicamente e remetido resumo do mesmo para confirmação e aceitação do consumidor, nos termos da lei, onde o mesmo aceitou e remeteu SMS com sim na mesma data;
- d. Aquele contrato tinha previsto de forma bem clara uma fidelização de 24 meses, e foi informado o consumidor do custo da desvinculação em fidelização na quantia máxima de €420.83.
- e. O dito contrato na cláusula relativa ao tratamento de dados pessoais tinha uma opção onde o reclamante clicou não aceitar que houvesse contactos com vista a promoções ou ofertas comerciais:
- f. «----»
- g. Embora o contrato e a lei das comunicações eletrónicas não preveja a possibilidade de rescisão sem custos /penalização se essas comunicações existirem.
- h. Devendo e se existirem danos por essa violação da política de privacidade ser intentada ação nesse sentido por danos provados, e eventualmente denuncia junto da CNPD – Comissão nacional proteção dados.

- i. O contrato previa ainda que em caso de alguma violação de normas contratuais ou regulamentares, que o consumidor tinha 30 dias para reclamar,
- j. Mas nunca refere a possibilidade de rescisão sem custos, estando a decorrer uma fidelização;
- k. *«19.3. Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais e às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, o Cliente poderá reclamar junto da --- de atos ou omissões que violem as normas legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, devendo concretizar e fundamentar os termos da reclamação, a qual poderá ser apresentada no ----. 19.4. O prazo para apresentar a reclamação prevista no número anterior é de 30 (trinta) dias, a contar do conhecimento dos factos pelo Cliente.»*
- l. Em data não provada -por ausência de documentação – mas alegada como sendo de 07.01.2025, o reclamante terá recebido uma chamada telefónica da reclamada para alterar serviços ou com ofertas comerciais;
- m. Contudo esta chamada não consta dos autos,
- n. Nem nenhum requerimento formal preenchido à operadora a requerer a audição que pudesse colocar em causa a recusa
- o. Nada aludindo a reclamada quanto a tal.
- p. A ter existido este contacto, e que o mesmo terá desagradado o reclamante, nunca poderia este permitir a rescisão sem custos,
- q. Bem como não tem a reclamada de ir fazendo up grades ou acompanhar outras ofertas de outras operadoras,
- r. Sabendo o cliente ou não tendo como desconhecer que estava fidelizado até 13.02.2026, e com um custo associado a uma eventual saída,
- s. O que consta nas únicas faturas que dispõe o tribunal nos autos, com data posterior a essa adesão e com relevância para esta decisão: a fatura de janeiro 2025, e a fatura de março 2024 e a fatura de fevereiro de 2025;

- t. Sendo que esta trouxe a penalização de €129.56, apurada de acordo com o contrato (que não tem de coincidir com o valor máximo total de penalização que este cliente podia ter tido que era de €237.86);
- u. E ainda um valor que estava em dívida de faturação anterior de €15,17, perfazendo a quantia em discussão de €144.73;
- v. Mesmo querendo basear-se na chamada de oferta de produtos que teria ocorrido a 07.01.2025, os 30 dias de reclamação sobre tal – nunca a rescisão – acabaram a 06.02.2025;
- w. Mas não consta dos autos a prova escrita e documental de quando foi e com que texto, preenchido o livro de reclamações,
- x. Sabendo-se que houve tal preenchimento por resposta da ANACOM datada de 24.06.2025, onde é referida uma queixa de 24.03.2025, muito depois dos 30 dias contratuais para reclamação do procedimento
- y. Sendo o pedido de desvinculação de 01.02.2025, também anterior.
- z. Entende o tribunal que o reclamante conscientemente procurou uma melhor oferta comercial, na concordância de deliberadamente mudou de operadora
- aa. Incumprindo com o período de fidelização que tinha desde 13.02.2024, no contrato que aceitara,
- bb. De nada valendo juridicamente a menção de que uma plataforma tinha ou não essa informação, quando os requisitos legais estavam cumpridos: a operadora enviou o contrato, o reclamante aceitou os 24 meses, o reclamante tinha essa menção nas faturas que constam nos autos e mesmo assim decidiu sair.
- cc. Quaisquer danos ocorridos pelo contacto em violação da privacidade, se devidamente comprovados têm de ser apresentados noutra sede em nada relevando para a discussão em apreço do período de fidelização incumprido.
- dd. Estando em dívida a quantia apurada.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

#### 8. Do Direito

Desde logo importa sublinhar que na competência deste tribunal caberá apenas decidir o caso concreto tendo por base as provas e dados apresentados, nem poder fazer qualquer alusão ou referências a outros processos que o Reclamante tenha tido e que autonomamente hajam sido apreciados noutras instâncias, e que a este processo são indiferentes.

A Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações, vem dispor que para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

*« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.*

*2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)*

*d) Serviços de comunicações eletrónicas; (...)*

*3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»*

Sendo que na presente situação se coloca em causa a contratação realizada, no âmbito da lei que tutela estas mesmas comunicações, e que permite às partes determinar as condições e termos que pretendem atender.

Entende desde logo este tribunal que na presente ação não se coloca uma questão alusiva à prestação do serviço em si, mas sim estamos perante um diploma e regime especial que tutela as comunicações eletrónicas.

Assim deverá ter-se presente o previsto na Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, quando define no art.º 1:

*«Pacote de serviços», uma oferta que inclui, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público, bem como outros serviços ou equipamentos terminais, sempre que os elementos que compõem essa oferta sejam fornecidos ou comercializados pela mesma empresa, como oferta única, com um preço único e uma fatura única, no âmbito do mesmo contrato ou de contratos mistos ou coligados; »*

Foi assim no âmbito de um contrato – juridicamente em vigor que a Reclamada se obrigou a prestar determinados serviços, junto do Reclamante.

Ocorre que será assim vital ter presente o que foi contratado entre as partes e as informações prestadas que aqui foram dadas como provadas, para a apreciação sobre a legalidade do valor de incumprimento contratual que foi apresentado a pagamento ao cliente aqui reclamante, face à sua rescisão antecipada do contrato a 01.02.2025, quando o contrato decorria desde 13.02.2024 com uma fidelização contratada e aceite de 24 meses.

Existem legalmente menções em defesa do consumidor na lei dos serviços públicos essenciais em referência a informações que têm de ser prestadas.

Nesse sentido é, no entanto, visado no art.º 9 que quanto à faturação:

*«1 - O utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta.*

*2 - A factura a que se refere o número anterior deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.*

*3 - No caso do serviço de comunicações electrónicas, e a pedido do interessado, a factura 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.»*

Considerando a informação nos autos, quer do contrato e as faturas, este tribunal é levado a concluir que a faturação está de acordo com o exigido por lei.

Isto porque cremos existir aqui uma conjugação de duas situações juridicamente diferentes mas que não congregam para solução diferente. O reclamante era cliente da reclamada há vários anos, e havia tido uma renovação do seu contrato e da sua fidelização agora para 24 meses, com termos que aceitou e numa oferta que este tribunal não pode por em causa quando o próprio a 13.02.2024 indicou por sms aceitar.

A oferta descrita no contrato oferecia os termos que foram aceites, e que constam dos autos, sendo que efetivamente ficou estipulado que não aceitava o cliente contactos comerciais. Mas em momento algum tal violação leva a que o tribunal possa concluir por uma rescisão sem custos.

A eventual violação dessa indicação – com data numa chamada que não temos prova documental de ter sido feito o adequado requerimento para a sua audição – levava a que em 30 dias houvesse queixa escrita. Ainda que nenhuma queixa escrita esteja nos autos, há uma resposta da ANACOM em junho 2025 a aludir para um preenchimento do livro no final de março 2025.

Tal em nada contribui para a rescisão. Apenas em nosso entendimento poderia levar a um pedido de indemnização por danos que comprovadamente tivessem ocorrido.

Estar o cliente descontente com o serviço ou a oferta e o contacto permitia-lhe que reclamasse mas não que saíssem sem penalização.

Ao ser desligados os serviços com data de 01.02.2025 levou a que pudesse a operadora na fatura de fevereiro apurar o valor da penalização dentro do teto máximo que vinha sendo informado nas faturas (tendo apenas os autos a de março 2024 – logo depois da contratação) e a de janeiro de 2025. E assim foi a quantia aplicada de €129.56 mais o que estivesse em dívida está dentro do valor que fora informado de penalização de €237.86.

Desconhecemos se na nova operadora houve alguma oferta por essa mudança no decorrer da fidelização sendo que muitas vezes esses termos são negociados.

Contudo não vislumbramos qualquer incumprimento contratual que possa ser imputado à operadora.

Deveria sim em 30 dias ter sido denunciada à Comissão Nacional de Proteção de Dados, a chamada telefónica não autorizada que foi recebida e ponderado competente processo por tal, mas sempre cumprindo o consumidor o contrato se o serviço contratado lhe estava a ser prestado nos termos que aderira a 13.02.2024.

Assim não há prova do reclamado que permita este tribunal condenar a reclamada no peticionado.

Por isso e quanto ao instituto que tutela o ónus da prova em apreço, trata-se da aplicação do princípio *“actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor”*.

Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, tendo o Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que a Reclamada terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer o Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada.

Termos em que deve decair a pretensão formulada.

#### 9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CACCL é determinado que “os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado deve atender-se ao constante do art. 4º do Regulamento de TUS – Taxa de Utilização dos Serviços, que isenta do pagamento de qualquer taxa de utilização dos Serviços do Centro, a situação

referente a um Reclamante com conflito referente a Serviços Públicos Essenciais.

Não há assim custas devidas no presente processo por isenção regulamentada.

10. Da Decisão

**Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.**

Deposite e notifique.

Lisboa, 18 de julho de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos