

SENTENÇA n.º 349 / 2025

Processo n.º 2150/2025

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 que cumprir com o que for contratado.
3. Pelo que sendo dada a devida informação dos preços em vigor por determinados meses dentro de uma fidelização a operadora está apenas obrigada a cumprir tal.

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 19 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido que foi entregue pela filha identificada nos autos, que a migração entre a --- e a --- não foi feita de acordo com a publicidade que recebeu e que teria o valor de €22.50. O que a levou a fazer reclamação e ter suspenso qualquer pagamento de faturas à ---.

Indica a mesma no seu pedido a este Centro que no seu entender o facto de efetuar a migração determina a manutenção da fatura no valor de 22,50 € / mês pelos serviços de tv , fixo, internet e móvel e não de 31,77€ o que sucederia, se não tivesse requerido a migração.

O valor de 22,50€, é o apresentado pela Reclamada na msg de c.el./ publicidade, enviada a 09 de maio. A mesma recusou fazer a migração justificando que a migração teria que ocorrer até 08 de maio, ou seja até ao dia anterior à data de envio da msg via c. El. A reclamante é uma pessoa idosa, e é dependente, não podendo ficar incomunicável, tendo a --- ameaçado a cliente com a suspensão do serviço.

Requer por isso a realização da migração com o pagamento de fatura no valor de 22,50€, (sem fidelização, conforme informado) e retroativamente, com efeitos a 09 de maio data da msg enviada pela ----, e ainda requer retificação das faturas a fim de proceder ao pagamento.

A Reclamada apresentou a sua contestação e juntou prova aos autos nomeadamente a cópia do contrato que havia sido requerida, e o áudio da chamada onde houve a adesão e a explicação dos valores,

Na sua contestação foi alegado que na sequência da chamada telefónica de dia 15.04.2024, a Reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com a ---, que inclui os serviços de internet, telefone (fixo e móvel) e televisão (TV), tendo a instalação ocorrido no dia 08.05.2024.

Neste âmbito, foi acordada a estipulação de um período de fidelização de 24 meses, sendo aplicados os respetivos descontos e benefícios. A oferta contratada previa a mensalidade de 22,50€/mês do 1.º ao 12.º mês, passando esta para 35€/mês do 13.º ao 24.º mês, conforme registo na plataforma da --- (“---”). As condições da referida oferta foram claramente apresentadas à Reclamante aquando da chamada efetuada no dia 15.04.2024, cuja gravação se juntou aos autos, e desta chamada, transcreve-se a parte relevante da mesma (segundo 00:26):

«Reclamada: Estávamos a falar aqui neste serviço com uma internet com uma velocidade a 120 Mbps, a TV ----, a linha fixa de telefone e um cartão móvel de 1GB mais 5000 minutos. E mediante fidelização de 24 meses, adesão ao débito direto e à fatura eletrónica, no primeiro ano tem o valor de 22,50 euros, do 13.º ao 24.º mês tem, então, o valor de 35 euros, está bem? Filha da reclamante: 35 euros? No segundo ano? Reclamada: No segundo ano.»

Mediante fidelização a 24 meses, adesão ao débito direto e também à fatura eletrónica. Um pouco mais à frente, são novamente referidas as condições da oferta contratada (minuto 03:00):

«Reclamada: Portanto, a prestação inicial será de 22,50 euros e depois passará a 35 euros. Filha da reclamante: 50? Reclamada: Não, 22,50 euros no primeiro ano e depois então irá passar para 35 euros. Filha da reclamante: 22,50 no primeiro, 35 no segundo.»

Resulta, assim, inequívoco que a Reclamante foi devidamente informada sobre as condições da oferta contratada e, em especial, sobre a alteração do valor da mensalidade a partir do 13.º mês de vigência do contrato. Esclarece-se, ainda, que o valor de 22,50€/mês, aplicável do 1.º ao 12.º mês de vigência do contrato, resulta, para além dos descontos associados ao período de fidelização, dos descontos extra concedidos, pelo período de 12 meses, sobre os serviços fixo e móvel contratados.

Em particular, foi definido que, durante o período de 12 meses, seriam aplicados dois descontos mensais extra: – No serviço fixo, um desconto de 10€; – No serviço móvel, um desconto de 2,50€. Cumpre esclarecer que o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado pela Reclamante, e que está nos autos prevê a aplicação dos referidos descontos apenas pelo período de 6 meses e uma mensalidade no valor de 26€/mês.

O mesmo sucede com a ficha de informação simplificada (FIS) enviada à Reclamante, no dia 30.04.2025, que prevê a mensalidade de 26€/mês do 1.º ao 12.º mês, passando esta para 38,50€/mês do 13.º ao 24.º mês.

Tal ocorreu devido a um erro na inserção da oferta contratada nos sistemas da ---. Salienta-se que esta situação foi prontamente resolvida, com a correção da oferta inserida em sistema e com a emissão de um crédito corresponde à diferença entre as mensalidades, que se encontra refletido na fatura n.º Q11 109 568, emitida a 04.11.2024. Neste âmbito, a Reclamante contactou a ---, em outubro de 2024, a propósito da fatura n.º Q10 106 771, emitida a 02.10.2024, tendo sido informada sobre a correção da oferta registada

em sistema e da emissão do referido crédito. Foi, também, novamente esclarecida a oferta em vigor, que a própria Reclamante confirma.

Ademais, a situação descrita não impactou a aplicação dos descontos mensais extra, de tal modo que as faturas emitidas desde o início do contrato até à conclusão do período de 12 meses contemplam os descontos referidos, conforme assinalado a amarelo nas faturas que se juntam.

Verifica-se, assim, que a --- cumpriu com a oferta contratada e com a aplicação dos descontos mensais extra definidos pelo período de 12 meses. Portanto, iniciando-se a faturação no dia 08.05.2024, os descontos mensais extra foram aplicados até ao dia 07.05.2025, completando o período de 12 meses.

Assim, a fatura n.º R06 053 383, emitida a 02.06.2025, corresponde ao 13.º de vigência do contrato, já contempla a mensalidade de 35€/mês.

Importa esclarecer, ainda, que, atualmente, a --- é detida pela ---, estando, por isso, a ser desenvolvidas ações técnicas e comerciais para a migração dos serviços prestados pela --- para a ---. Têm sido, assim, apresentadas ofertas de migração aos clientes da ---. Neste sentido, foi enviada à Reclamante, no dia 09.05.2025, uma comunicação sobre a migração do serviço móvel para a ---.

Nesta, foi indicado que, caso não pretendesse a migração, a Reclamante poderia solicitar o cancelamento dos serviços sem penalizações, no prazo de 30 dias a contar da receção da mesma.

É também assinalada a oferta aplicável ao serviço fixo prestado pela -- -, após a migração do serviço móvel para a ---.

Em particular, é referido que o serviço fixo prestado pela --- manterá a mensalidade de 17,50€/mês e, que após o dia 08.05.2025, o valor da mensalidade passa a ser de 27,50€/mês, o que ora se comprova através do printscreen da mencionada comunicação junto ao presente processo pela Reclamante.

Aliás, esta comunicação indica, claramente, quanto ao preço do serviço fixo prestado pela ---, o seguinte: “Após 08/05/2025 passas a pagar 27,50€/mês”.

Ademais, a referida comunicação apresenta a mesma informação que consta na plataforma da --- (“SFA”), e, por isso, reflete igualmente a mensagem de que a Reclamante “Após 08/05/2025 vai pagar 27,5€”, como confirma o printscreen do registo da oferta. Ora, considerando a explicação já efetuada sobre os descontos mensais extra estipulados contratualmente, a alteração da mensalidade do serviço fixo para 27,50€/mês, após 08.05.2025, deve-se ao término do desconto de 10€/mês atribuído a este serviço, pelo período de 12 meses.

Mais se acrescenta que a oferta de migração apresentada à Reclamante teve por base o contrato em vigor, pelo que foram considerados os descontos mensais extra.

Como consta da plataforma da --- (“SFA”), as ofertas de migração do serviço móvel “(...) são válidas tendo em conta os serviços ativos na --- a 31/01/2025 (...)”, conforme assinalado no printscreen. Verifica-se, portanto, que a Reclamante foi devidamente informada, em diferentes momentos, sobre a oferta contratada em 2024.

Não só no momento da celebração do contrato, como posteriormente, aquando do contacto realizado em outubro de 2024, como já mencionado.

Aliás, os mesmos esclarecimentos foram já prestados à Reclamante no âmbito do processo de mediação que decorreu no presente Centro de Arbitragem.

É, assim, inequívoco que a comunicação de 09.05.2025 adverte a Reclamante para a alteração da mensalidade do serviço fixo prestado pela --- para 27,50€/mês, em virtude do término do desconto de 10€/mês. 33.

Esclarece-se, ainda, que a Reclamante não apresentou oposição à migração do serviço móvel para a --- dentro do prazo de 30 dias após a receção da comunicação datada de 09.05.2025, pelo que esta ocorreu no dia 19.06.2025, conforme SMS enviado à Reclamante no dia 18.06.2025.

Como referido, o serviço fixo continuou a ser prestado pela ---, tendo sido enviada à Reclamante uma nova FIS com a mensalidade de 27,50€/mês, em concordância com a oferta de migração apresentada à cliente a 09.05.2025.

Realçamos, ainda, que o contrato da Reclamante cessou no dia 31.07.2025 por falta de pagamento do montante de 148,09€ em dívida, referentes às mensalidades de maio a julho de 2025 e às penalizações pela denúncia antecipada do contrato, conforme cartas de aviso de suspensão remetida à Reclamante nos dias 27.05.2025, 27.06.2025 e 29.07.2025.

Face ao supra exposto, a --- não apenas cumpriu integralmente as obrigações contratuais assumidas no contrato celebrado com a Reclamante, aplicando os descontos mensais extra pelo período acordado, como igualmente respeitou a oferta de migração de serviço móvel apresentada.

Nestes termos e nos demais de direito deve a presente ação ser considerada improcedente, por não provada, devendo a --- ser absolvida do pedido, bem como de quaisquer custas, honorários à A. ou demais encargos com o processo.

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 pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A ação tem o valor total de **€31.77** (trinta e um euros e setenta e sete 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 presente apenas a Reclamada representada pela sua ilustre mandatária, e a testemunha identificada nos autos.

A Reclamante esteve ausente apesar de devidamente notificada, tendo justificado a ausência por internamento hospitalar.

Nos termos do Regulamento e lograda a hipótese de acordo foi dada a prossecução dos autos, tendo-se ouvido a parte reclamada, uma vez que a ausência da Reclamante ou seu representante não impede a prossecução dos autos, decidindo o tribunal com a prova apresentada.

Feitas as alegações foi encerrada a audiência, e informados os presentes que posteriormente receberiam 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. A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora reclamada, foi titular de um contrato com a mesma realizado a 15.04.2024.
- b. A instalação ocorreu a 08.05.2024,
- c. O serviço contratado tinha uma fidelização de 24 meses, e o preço diferenciado entre os primeiros 12 meses e os últimos 12 meses.
- d. Assim a oferta feita ao telefone, cuja chamada consta nos autos, e cujo contrato também consta,
- e. Detinha claramente uma informação de €22.50 até ao fim de 12 meses,
- f. E a partir do 13.º mês passaria a €35.
- g. A Reclamante foi devidamente informada de todos os termos.
- h. A última fatura com aquele valor é a que corresponde ao mês de maio, data em que terminou essa oferta.
- i. A fatura emitida a 02.06.2025 já traz o novo valor sem a oferta.

- j. A --- passou a ser detida pela ---,
- k. E nesse sentido tem feito a mudança e avisos de ofertas aos clientes,
- l. Tendo tudo de decorrer de acordo com o contrato que já estava em vigor e a decorrer com a ---.
- m. Como ocorreu por mensagem a 09.05.2025
- n. Onde foi oferecido uma mensalidade de €27.50 após a data 08.05 pois essa era a data em que terminava a oferta de €22.50
- o. Caso a cliente aceitasse migrar para a --- e quanto ao serviço móvel.
- p. O serviço fixo continuou na ---,
- q. Não tendo a reclamante se oposto à migração, e tendo recebido fatura após 19.06, data em que ficou cliente da ---, com a oferta da migração que recebera.
- r. A Reclamada não violou qualquer norma legal ou contratual, e os valores apresentados estão de acordo com o informado e contratado.
- s. A reclamante deixou de pagar as faturas, e entrou em incumprimento,
- t. Apesar de estar devidamente informada do valor das mensalidades que após o 13.º mês seria de €35,
- u. Tendo tacitamente aceite passar para a --- a €27.50 após a transição,
- v. Tendo a oferta terminado em maio de 2025 quanto a valores mais baixos, quer de acordo com a publicidade como com o contrato.
- w. A 31.07.2025 o contrato cessou, apesar de todos os avisos remetidos, por falta de pagamento.
- x. Tendo em dívida com a reclamada a quantia de €148.09 referente a faturas vencidas de maio, junho e julho.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes e as testemunhas 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.

A Reclamada juntou assim aos autos documentação essencial para a prova que leva a esta decisão em relação à informação e ao contratado em Abril de 2024, pela audição desta chamada pelo tribunal, e ao contrato entregue.

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 a aplicação em faturação da devida informação quanto aos preços, e posterior migração para a nova detentora da operadora com quem foi feito o contrato inicial.

Estando perante base contratual e informações comerciais, há uma chamada gravada nos autos que tutela e legitima a atuação da reclamada e mesmo o print publicitário recebido depois pela nova entidade não contradiz a oferta inicial de que só em 12 meses haveria uma redução do preço e uma oferta de €10 no serviço móvel.

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, o enquadramento deste assunto recai sobre o contratado em vigor e a oferta após migração.

Sendo que como supra na matéria de facto dada como provada já ficou explanado, não se encontra nenhuma irregularidade na faturação emitida e até à data não paga.

O serviço teve uma promoção que terminou a 08.05.2025 fruto do contrato, e na fatura de 02.05.2025, que corresponde a data de 01.05 a 31.05, ou seja, já com o fim da fidelização, o valor a pagar foi de €31.77, correspondente à oferta contratada e aos ajustes pelas datas em causa. Ou seja não foi cobrado o valor total de €35, mas é notório na descrição da fatura as ofertas correspondentes.

Com a emissão da fatura de junho o valor da mensalidade passou a €35 a somar a serviços extra de €1,5 pelo atraso anterior, o que levou à fatura emitida de €36,50.

Com a migração – que não foi contestada e por isso foi tida como aceite – o valor passou a ter para o serviço móvel uma oferta de €27.50, com as devidas ofertas.

Nos autos não consta nem é discutida a última fatura de 02.07.2025 e que vem a finalizar o contrato com a penalização, mas o valor de €94.27 corresponde à soma das anteriores, e ao valor de €26 para julho, mas cujo pormenor e pela ausência de faturas nos autos este tribunal não se pode pronunciar.

Assim como a penalização que terá sido aplicada para o apuramento final de €148.09 deve ser constante da última fatura e correspondente à indicação em fatura, mas que leva este tribunal não pode apreciar nem foi chamado a tal.

O pedido aqui colocado quanto à reposição do valor de €22.50 ao mês com aplicação retroativa a maio tem assim de decair, uma vez que a reclamada não se obrigou a tal, e a reclamante sempre teve essa informação.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, a Reclamante não pode fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada. Termos em que deve improceder a sua pretensão.

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 pelo Reclamante 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, 22 de setembro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos