

SENTENÇA n.º 377/2025

Processo n.º 2114/2025

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.
3. O ónus da prova cabe ao consumidor reclamante que se não puder fazer prova dos valores em apreço, faz decair a pretensão.

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

3. Do objeto do litígio

O presente litígio tem como objeto os termos que podem ser consultados nos autos, mas que perante a audiência realizada, se consumaram no pedido do consumidor em que fosse reposto o tarifário e as condições que tinha antes de ser cliente da reclamada, em anterior empresa que esta representa.

A base seria assim um pedido de aplicação de valores alegadamente contratados, mas o reclamante não apresentou nem pode apresentar nenhum documento que comprove essas quantias, de forma a poder analisar este tribunal qualquer incumprimento contratual ou afim.

No mais e quanto a práticas comerciais alegadas, não foi junto aos autos nada mais que consequentes reclamações e pedidos de esclarecimentos, mas que não constituem prova documental de qualquer alegação que possa este tribunal apreciar.

Pelo que se não forem cumpridas as atuais condições, não pode haver desbloqueio do n.º nem a aplicação de outro tarifário, sem que haja prova cabal de tal.

A Reclamada em sede de contestação que também pode ser consultada nos autos veio alegar que o reclamante é cliente de um determinado tarifário, e antes esteve num tarifário que foi descontinuado em 2013.

A mesma deu detalhes da atualização e do tarifário em vigor.

Considera que o reclamante está à data devidamente esclarecimento sobre o funcionamento atual do serviço, sua características e consequências do não cumprimento.

Assim a suspensão decorre do estrito cumprimento das atuais cláusulas contratuais aceites pelo demandante.

Não havendo assim fundamento ou base legal para o pedido realizado, nem suporte que o justifique, considerando a reclamada que atuou no cumprimento de todas as obrigações assumidas.

Devendo assim ser o pedido julgado improcedente.

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.

Contudo o reclamante não soube indicar em sede de audiência um valor cabal entendendo o tribunal determinar como valor indicativo de ação a quantia de €1, (um euro) uma vez que não foi possível face à ausência de prova determinar outro valor.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente o Reclamante.

A Reclamada não esteve presente nem se fez representar embora tenha informado aos autos da sua ausência.

Contudo nos termos do Regulamento a lei não impede a prossecução dos autos com a decisão a ocorrer com base na prova realizada. Foi ouvida a parte. Posteriormente foi encerrada a audiência.

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 é atualmente cliente da reclamada, fruto de transferência de contratos e relações com anterior entidade.
- b. O Reclamante não junta nem faz prova das condições inicial e tarifárias a que aderiu de acordo com a sua menção há vários anos
- c. Nomeadamente de que não teria obrigações de carregamentos mínimos ou de outros cumprimentos
- d. Para manter o seu telemóvel em tarifário pré-pago – ou de carregamentos – ativo.
- e. A reclamada é a entidade comercializadora que procede à prestação do serviço e sua contratação pelo menos desde 2013,
- f. Altura em que anterior tarifário foi descontinuado de acordo com alegação.
- g. Não há por isso prova de que haja incumprimento contratual
- h. Pois o reclamante não detém nem apresenta outras condições tarifárias que possam juridicamente ser atendidas por este tribunal
- i. E colocar em causa os valores apresentados
- j. Ou a obrigação de pagamento/ carregamento para que haja o desbloquear do serviço.

- k. Não fica assim provado em tribunal que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação relativa às comunicações eletrónicas
- l. Ou que tenha existido incumprimento do contratado.
- m. Não constam nos autos provas de danos patrimoniais ou não patrimoniais tidos que possam ser avaliados à luz do instituto da responsabilidade civil.

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 das partes, 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 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 também 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 aqui em causa poderia estar a discussão do contrato e das condições celebradas, mas não é capaz nesta data o reclamante de entregar o contrato e as condições que seguramente inicialmente teriam mais de 20 anos, face ao que pretendia que fosse agora aplicado ou reposto.

Considerando a informação nos autos, este tribunal é levado a concluir que ainda que tenha havido ao longo dos anos uma alteração de tarifário, e uma aceitação tácita do mesmo pelo reclamante, este não consegue de todo fazer prova do alegado.

E o ónus da prova neste caso cabe ao reclamante, visto ser quem alega que há incumprimento.

Quanto a qualquer transtorno tido com o caso, cumpre esclarecer, como já indicado em audiência, que também teria de ser o reclamante a comprovar a existência de qualquer dano, sendo que os meros transtornos não são atendíveis por lei.

Assim e para que seja analisado o instituto da responsabilidade civil previsto no art. 483 e ss do CC, deverão os respetivos pressupostos ser cumpridos.

Contudo não se vislumbra nenhum ato ilícito e com culpa da reclamada nem a efetiva prova da existência de algum dano (patrimonial ou não) que mereça a tutela do direito e a nossa apreciação.

Assim cumpre decidir com base na prova que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão.

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.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando, mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressaltando (e no que ora releva) o citado disposto no n. 1 do artigo 344º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112-269/270).

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, que leve a um dano, que mereça tutela pela gravidade à luz do nosso direito.

Mais se acrescente que realmente os meros transtornos não são indemnizáveis à luz da nossa lei com base no que ficou aqui provado, considerando o art. 496.º CC que: «Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.»

Termos em que deve decair a pretensão formulada.

O Reclamante pretendendo manter ou reatar uma relação contratual com a reclamada deverá pagar e cumprir com as atuais condições deste contrato, ou em alternativa procurar no mercado outras indicações que lhe interessem pois anteriores indicações em nada irão releva para seu favor sem prova cabal.

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, 04 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos