

SENTENÇA n.º 416/2025

Processo n.º 2540/2025

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. O Regulamento para a portabilidade prevê uma compensação ao consumidor por cada dia que não ocorra de €2.5.
4. Uma indemnização depende do cumprimento dos pressupostos da responsabilidade civil estarem preenchidos para poder ser analisada.

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 29 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 pode ser consultado com pormenor nos autos, genericamente que recebeu um cartão de telemóvel da reclamada a 13.06.2025, mas não teve acesso ao serviço, o que veio apenas a ocorrer a 25.06.2025

Contudo após a dita portabilidade ocorrer a reclamante indica ainda que esteve sem semanas sem ter acesso aos serviços de forma adequada, tendo estado impedida de realizar ou atender chamadas e tendo feitas diversas reclamações.

Precisamente a 07.07 a mesma menciona que solicitava o valor de €670 como compensação fundada nos prejuízos tidos e efetivamente sofridos considerando inadequada a compensação automática legal para um caso tão grave.

Não foram até a audiência feitas provas de pagamentos de faturação emitida, ou de qualquer dano patrimonial sofrido.

A Reclamada em sede de contestação veio alegar que após a conclusão da portabilidade, a 24/06/2025, não se verificam falhas de serviços, pelo que, conforme indicado antes existem registo de consumos, logo entendem que a cliente não esteve privada do Serviço móvel fornecido pela ----, visto que têm registos de consumos do Serviço móvel, conforme prova que consta nos autos, retirados da fatura de cliente.

Esclarecem ainda que conforme previsto nas Condições Gerais e Específicas --- o serviço de acesso à voz e Internet móvel é disponibilizado exclusivamente na área de cobertura das redes de comunicações móveis 4G e 5G exploradas pela --- (área geográfica em que o serviço está disponível no momento, não podendo o beneficiário reclamar indemnização ou outra compensação pelo não funcionamento do serviço fora da área de cobertura da rede).

Apesar de os operadores apresentarem um bom nível de cobertura e desempenho de rede na globalidade do país, podem existir "zonas de sombra", onde o serviço tem menor qualidade ou a sua utilização não é, de todo, possível, quer em espaços exteriores, quer em espaços interiores (por exemplo, dentro da habitação, em garagens, etc.).

Informam, pois, que as coberturas disponíveis, em cada momento, por operador, estão indicadas na ANACOM. Considerando o acima exposto, a Reclamada reitera que a cliente não esteve privada de comunicações, pelo que não se aplica outros valores compensatórios previstos, no Regulamento de Portabilidade em vigor.

Conforme indicado anteriormente, e de acordo com o Regulamento de Portabilidade em vigor, a Reclamante, será compensada pela demora no processo de portabilidade, exatamente nos termos previstos nas compensações unitárias do Regulamento de Portabilidade em vigor. No que respeita ao valor peticionado de 670€ solicitado pela cliente, a ---, considera que o valor não é devido, nem a cliente fez prova do mesmo, pelo que não poderá ser considerado.

Posteriormente à audiência a Reclamada juntou uma proposta, mas que nenhuma resposta da Reclamante teve, que consistia em:

- a. Proceder à nota de crédito, no valor de 13,34€ respeitante às mensalidades do Serviço de comunicações eletrónicas da ---, referentes aos meses de julho, agosto e setembro de 2025;

- b. Emitir nota de crédito em fatura do valor de 12,50€, referente à demora no processo de portabilidade, exatamente nos termos previstos nas compensações unitárias do Regulamento de Portabilidade em vigor;
- c. A título excecional e de forma a sanar o presente conflito de consumo, estava disponível a proceder à nota de crédito no valor de 20€.

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 **€670** (seiscentos e setenta euros) conforme indicação aos autos pela reclamante.

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada representada pela sua ilustre mandatária.

Nos termos do Regulamento e lograda a hipótese de acordo foi dada a prossecução dos autos, tendo-se ouvido as partes. Foram depois feitas as alegações finais e encerrada a audiência. As partes foram informadas 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, é titular de um contrato com a mesma realizado a 11.06.2025,
- b. Para receber um cartão de telefone móvel, que daria lugar a devida portabilidade do nm,
- c. Tendo recebido o mesmo a 13.06.2025, contudo sem funcionar
- d. O que levou a que viesse a reclamar da portabilidade,
- e. Que não sendo imediata deveria ter ocorrido por se tratar de uma venda à distância no prazo de 3 dias úteis, ou seja com data de 18.06.2025,
- f. Mas só se considera que ocorreu a 25.06.2025, data em que há nos autos registo da primeira chamada realizada/recebida;
- g. Ou seja, considerando os dias úteis de atraso da portabilidade nos termos da lei ficaram por pagar 19, 20, 23, 24 e 25 junho, data que ocorreu a mesma,
- h. Entendendo que devem ser ressarcidos 5 dias, por €2.5 que corresponde nos termos da lei essa compensação, e que ainda não foi;
- i. Após aquela data o serviço ficou ativo, mas com anomalias reportadas pela reclamante,
- j. Nomeadamente pelo preenchimento o livro de reclamações, a 04.07 e a 07.07

- k. Pelo registo das faturas e das chamadas, ainda houve serviço a 26.06 e a 28.06, só voltando a haver chamadas a 05.08,
- l. Não havendo justificação para que o consumidor fique sem realizar chamadas nestes dias
- m. Nem havendo indicação de que o serviço tenha sido interrompido,
- n. Mas sendo claro que o serviço não voltou a ser utilizado, o que não é comum nos tempos que correm, durante todo o mês de julho;
- o. Houve uma fatura emitida em setembro com data-valor de 09.08 a 08.09, de €13.34, mas que não terá sido paga.
- p. Foram alegados danos e prejuízos, mas nenhum documento ou comprovativo foi junto aos autos.

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, quanto ao incumprimento da portabilidade, e os danos que a Reclamante alega ter tido.

A Reclamada faz recair o argumento de que a portabilidade ocorreu a 25.06.2025 e que foram depois feitas ou recebidas chamadas daquele n.º, mesmo que no local em apreço a rede deva ser reforçada.

Contudo não há nos autos prova do devido pagamento da respetiva compensação. Mesmo que tivesse sido proposto um crédito à data da audiência nada tinha sido realizado.

Bem como a reclamante alega danos e perdas profissionais, mas nenhum documento ou prova entregou ao tribunal nesse sentido.

Contudo ficou provado que desde que contratou o serviço de telefone móvel a 11.06.2025, tendo recebido o cartão a 13.06.2025.

Tratando-se de uma venda à distância a entidade teria 3 dias úteis pela lei para fazer a portabilidade, tendo alargado nos termos do diploma, o que faz com que devesse a 18.06 sido ligado.

Não o sendo e só se realizando a 25.06.2025 leva a que se apure da compensação prevista na lei por esse atraso.

O que aliás a fez reclamar por escrito diversas vezes, embora o valor que esteja a peticionar não corresponda ao que resulta da lei.

Juridicamente podemos colocar aqui em estudo diversos diplomas, sendo o atual Regulamento da Portabilidade o mais relevante.

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 e depois a Portabilidade.

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 o que veio a ocorrer quanto à portabilidade e funcionamento daquele n.º naquele serviço e local.

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 então em vigor e ainda, Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, que foi alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho, alterado e republicado pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março, alterado e republicado pelo Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio, alterado pelo Regulamento n.º 85/2019, de 21 de janeiro e alterado pelo Regulamento n.º 532/2023 de 16 de maio.

Não se terá ainda em conta o novo Regulamento de Portabilidade publicado a 09.01.2025, o Regulamento n.º 38/2025, de 09 de janeiro, pois este só entra em vigor a 10.11.2025, passados 10 meses da sua publicação.

Assim e em sede do Regulamento de Portabilidade em vigor à data dos factos é determinado que o prestador/operador responde perante o consumidor em casos de portabilidade deficiente ou indevidamente realizada, com o pagamento de uma indemnização calculada pelo legislador de €20/dia e número.

Ora isso resulta do Regulamento:

« Artigo 26.º Compensações

1 — O PR responde perante os assinantes e os demais intervenientes no processo de portabilidade pelas portabilidades efectivadas que não correspondam à vontade dos assinantes — portabilidade indevida, entendendo -se por tal,

nomeadamente, a falta de correspondência entre o titular do pedido e o número ou números portados e a falsificação da assinatura do assinante na denúncia ou no pedido de portabilidade.

2 — Nos casos referidos no número anterior, o PR: a) Não pode exigir ao assinante o pagamento de quaisquer chamadas efectuadas, mensalidades ou penalidades após a portabilidade indevidamente efectuada, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno ao PD, a menos que o assinante declare não pretender esse retorno; b) Deve ressarcir o PD, a ER e as demais empresas com obrigações de portabilidade de todos os custos em que hajam incorrido com a efectivação indevida da portabilidade por causas que lhe sejam imputáveis; c) Deve pagar ao PD uma compensação no valor de €100 por cada número que tenha sido indevidamente portado por causa que lhe seja exclusivamente imputável, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade executado no caso de portação de gamas DDI;

d) Deve pagar ao assinante uma compensação no valor de €20 por cada número e por dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.

3 — Quando não tenha procedido ao envio da documentação no prazo estipulado no n.º 3 do artigo 10.º, o PR deve pagar ao PD uma compensação no valor de €100 por cada número, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade executado no caso de portação de gamas DDI.

4 — Quando ocorra atraso na implementação da portabilidade dos números do serviço telefónico móvel relativamente ao prazo definido no n.º 10 do artigo 12.º, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia de atraso.

5 — Em caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número portado, em inobservância do n.º 2 do artigo 7.º, após a execução da portabilidade pela ER, o PR deve pagar ao assinante uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.

6 — Se a portabilidade indevida referida nas alíneas a) e d) do n.º 2 for imputável ao PD ou este for responsável pelo atraso na implementação da portabilidade ou pela interrupção do serviço previstos respectivamente nos n.ºs 4 e 5, o PD deve ressarcir o PR dos custos em que este tenha incorrido por força do disposto no presente

artigo, nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias após a data da apresentação do pedido.»

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, ficou provado que a portabilidade só ocorreu a 25.06.2025 em incumprimento do regularmente estabelecido na lei contra a Reclamada.

Devendo neste caso ser pago €2.5 por se tratar de uma venda à distância de um cartão que recebeu pelo correio, por 5 dias úteis de atraso, o que perfaz a quantia de €12.50 (dias 19, 20, 23, 24 e 25 de junho 2025), que deve ser devolvida em valor monetário à cliente.

Deve ainda ter-se em conta que nas suas reclamações é colocado em causa o acesso ao serviço durante o mês de julho, mas não consta dos autos nenhuma fatura que abrange os períodos antes de 09.08.2025, já que só voltam a existir chamadas no n.º de telefone a 05.08, após as de 25.06, 26.06 e 28.06.

Não tem este tribunal prova de ter ocorrido qualquer interrupção do serviço ou que esteve tivesse sido cortado ou impedido o acesso. A dificuldade de rede não é pelo diploma da portabilidade compensada. Poderia haver lugar a indemnização por danos sofridos, mas nenhuma prova há nos autos desses danos.

Mesmo assim o ónus da prova pelo art. 342.º CC caberia à reclamante com prova documental, pericial ou testemunhal de qualquer impedimento, não sendo no entendimento deste tribunal suficiente o seu testemunho para comprovar danos, de acordo com os pressupostos da responsabilidade civil previstos no art. 483.º CC e ss, nomeadamente de um facto ilícito pela reclamada.

O período em apreço a que se reporta o mês de julho não teve qualquer cobrança, pelo que não poderemos pronunciar-nos sobre uma eventual anulação ou compensação dessa fatura, ainda que comercialmente a empresa

se tivesse voluntariado a anular toda a faturação no valor de €13.34 para colocar um fim ao diferendo.

Termos em que deve decair a pretensão de compensação realizada ao valor de €20/dia ou por danos não patrimoniais. Mas tem a reclamada obrigação de pagamento de €12,50 pelos cinco dias úteis de atraso na portabilidade em apreço.

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

11.

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente, condenando-se a Reclamada no pedido de pagamento de €12.50 à reclamante.

É a mesma absolvida do demais peticionado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos