

SENTENÇA n.º 448/2025

Processo n.º 2473/2025

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 e convencionado, se tal for possível.
3. Contudo em sede arbitral existem limitações dos âmbitos de atuação, e intervenção, não podendo este tribunal obrigar a reclamada em nenhum dos pedidos formulados.
4. Não há incumprimento contratual provado nos autos.
5. Não há prova pericial ou técnica feita pela Reclamante a quem cabia como autora provar que a culpa é da reclamada, quando aquela refere e demonstra já ter tentado auxiliar mas sem sucesso,
6. Se a própria reclamada reconhece tecnicamente nada mais poder realizar, este tribunal não pode obrigar a mais.

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

3. Do objeto do litígio

Importa desde logo sublinhar que este tribunal teve sérias dificuldades para entender os textos e a documentação entregue pela Reclamante, que não escrevendo em português legível, tendo um discurso escrito muito complexo e misturado, poderia ter levado a que declarássemos a ineptidão da petição e o processo fosse encerrado.

Foi feito um esforço para que em audiência esta situação fosse melhor esclarecida, mas a consumidora também não se expressa bem em português corrente.

Lamenta-se que não tenha tido um advogado que a representasse e um interprete.

Não sendo obrigada a tal poderia ter quem a esclarecesse das competências e funções da via arbitral, crendo que tem a mesma uma ideia errada de como funciona um tribunal, dos limites do que pode e deve escrever e quando o fazer.

Não foi apresentada nenhuma prova pericial ou técnica que sustente a petição da autora, a quem cabe fazer a prova.

E este tribunal não é um organismo de defesa do consumidor, nem cabe ao tribunal esclarecer consumidores, mas sim decidir sobre o pedido.

O pedido de acordo com o indicado em sede de audiência cinge-se a indicações parcialmente impossíveis, ou fora da competência deste tribunal:

- a. Cumprimento do contrato celebrado a 06.03.2025
- b. Ligação Wifi
- c. Falhas de internet
- d. Auditoria da --- pelo serviço
- e. Peritagem no local de consumo interior e exterior.

A Reclamada apresentou contestação que pode ser também consultada nos autos, alegando sumariamente que a consumidora tem realizado inúmeras reclamações infundadas, e que não realizou os despistes pedidos via telefone, e que nas idas ao local os técnicos foram tratados de forma grosseira.

Há custos associados para haver novas deslocações que a reclamante não quer pagar, e insiste em pedir indicações que a operadora não pode nem tem como cumprir.

A operadora requer que haja a resolução do contrato com justa causa, já que lhe é impossível prestar os serviços, face a inúmeras reclamações e a entender que não consegue manter uma relação contratual quando da sua parte nenhuma outra intervenção reconhece poder fazer.

Desde logo se indica que em sede arbitral apenas se pode apreciar se há prova nos autos ou não de incumprimento contratual, face ao contrato de março que consta no processo com data de 06.03.2025.

Tudo o mais peticionado, dependerá de eventual ação judicial para avaliação pericial, com base em queixa crime se há intrusos no sistema o que só com advogado e com intervenção do Ministério Público pode ocorrer, não sem antes se aconselhar a pagar uma ida ao local por engenheiro eletrotécnico

ou afim, que possa aferir das instalações do local (que não foram feitas pela Reclamada), e seu funcionamento, e em relatório adequado indicar as medidas técnicas que o local tem de ter para poder instalar uma qualquer outra operadora.

Não existindo pedido reconvenicional não poderemos decidir sobre o pedido de rescisão com justa causa. Mas a ser essa a decisão da operadora reclamada deve a mesma nos termos da lei notificar devidamente o consumidor de tal, e perante a comprovada impossibilidade de prestar o serviço nas adequadas condições bastará essa rescisão sem custos para a cliente, para depois pôr fim ao serviço, e a consumidora ser livre.

Quanto a eventuais danos, nenhuma prova documental ou testemunhal dos mesmos existe neste processo. Mas reunindo prova adequada a reclamante terá de recorrer a tribunal para mediante a prova reunida poder avançar com tal, nunca sem um advogado que a represente, em nosso entendimento, sob pena de tal pedido não dar nada.

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 presente causa no documento de entrada do pedido viu ser dado pela Reclamante o valor de **€33,99** (trinta e três euros, e noventa e nove cêntimos).

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

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via TEAMS, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada por mandatário.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes. Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença, ainda que tenha sido permitido à Reclamante que juntasse comentário escrito, o que o fez a 08.10.2025.

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 relevantes para a decisão em apreço:

- a. A reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora reclamada, é titular de um contrato atualmente em vigor, com data de 06.03.2025;
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação de acordo com o contratado;
- c. O contrato tem apenas a obrigação para a operadora de uma Box 4K, 1G router, e internet de 1 Gbps/400 Mbps, por 24 meses, com valor mensal de €34.99.
- d. Existe outro contrato igual com data de 13.05.2025, mas com um valor de €32,99;
- e. A Reclamante procede de uma forma desconexa a diversas reclamações, mas no tribunal não tem prova feita de qualquer incumprimento ou dano causado pela Reclamada;
- f. Já existiram em abril idas ao local, que nenhuma anomalia documentada detetaram;
- g. A reclamante mesmo em tribunal recusou pagar pela deslocação da Reclamada cerca de €40,
- h. E faz pedidos impossíveis na via arbitral como a fiscalização da atuação da Provedoria, que respondeu sempre como entendeu adequado
- i. E não pode o tribunal impor qualquer tipo de resposta ou apreciação;

- j. Não pode a via arbitral obrigar a uma peritagem, ou auditoria no setor,
- k. Quando muito seria a ANACOM a Autoridade do setor que se poderia pronunciar e aplicar alguma contraordenação, mas nunca intervém num caso concreto.
- l. Não houve prova pericial ou técnica entregue no processo quanto a questões de funcionamento do serviço,
- m. Ou que provem a inclusão no serviço de terceiros, o que é aludido no processo, mas apenas o Ministério Público por queixa-crime poderia apreciar.
- n. Há assim um contrato a decorrer por 24 meses, que se manifestamente impossível alterar ou melhorar, pode ser resolvido sem custos, por iniciativa de qualquer uma das partes.
- o. Não há prova documental que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação relativa às comunicações eletrónicas
- p. Ou que tenha existido incumprimento do contratado;
- q. Prova esta que cabia à autora.
- r. Apesar desta ter feito diversas reclamações escritas, mas todas sem fundamento legal ou prova à luz dos autos neste processo.

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

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.

Pelo que apenas podemos parcialmente apreciar uma parte dos pedidos – quanto ao contratado – e tendo apenas por base a prova entregue.

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 ligados; »

Foi assim no âmbito de um contrato – juridicamente em vigor que a Reclamada se obrigou a prestar determinados serviços, móveis, fixos, de internet e televisão, junto da Reclamante.

Ocorre que muitos destes contratos são vagos e cujas informações mesmo que constantes não servem todos os preceitos, mas também não têm de ser totalmente concretizadas (o que se desejaria em defesa do consumidor), enquanto a lei não o definir nesse sentido.

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, nomeadamente quanto ao contrato, este tribunal é levado a concluir que não há nenhuma prova que nesta data a falta de funcionamento deficiente seja imputável à reclamada e não a inércia, desconhecimento da reclamante que não tendo pago uma deslocação técnica, e não tendo prova pericial se limita a dizer que o wifi não se comporta de forma adequada, mas não prova nada.

Haverá com certeza condições a rever na instalação de rede do local, seja pela empreitada ou pelo condomínio, a que uma operadora será sempre alheia. E as idas ao local em abril de 2025 não revelaram culpa da reclamada, não havendo prova em contrário que se possa imputar pela via arbitral alguma outra solução.

Sendo que em relação ao serviço de internet no local, considera o tribunal que a Reclamada comprova que o serviço está a ser prestado na medida do que lhe é possível prestar e dentro da velocidade contratada. Tanto é que a audiência decorreu on line, naquele local.

Não há prova nos autos de faturas de compra ou pagamento de outros cartões ou serviços de internet movel pela reclamante.

A velocidade em si não é legalmente um valor imposto, podendo sempre o cliente ponderar se mediante o serviço que está a ser prestado e a qualidade do mesmo, se pretende avançar com algum pedido de rescisão contratual discutindo a justa causa do mesmo perante aquilo que é prestado.

Apesar de muito se estranhar o comportamento da reclamante em querer manter o contrato, quando o consumidor médio, não precisaria de centenas de horas em linha no apoio ao cliente e dezenas de queixas escritas e idas a lojas, para pedir o cancelamento.

Chegamos a esta conclusão tendo por base os milhares de casos nos últimos anos que têm chegado a arbitragem com serviços públicos essenciais.

Cremos claramente que este contrato nunca poderá mais ser prestado na devida confiança das partes como seria expectável, e que haverá justa causa para a rescisão sem custos pela impossibilidade em causa, contudo isso não está aqui a ser peticionado.

Assim não pode este tribunal concluir que não haja serviço. Nem nenhuma prova foi feita por quem alega tal direito, entendendo que a Reclamada afastou a presunção em apreço a seu favor atendendo e sublinhe-se, o que à data faz prova documental nestes autos (as queixas escritas, repetidas e desconexas da consumidora).

Não há assim motivo dado para apreciação de responsabilidade civil, desde logo debruçando-se sobre a presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C.

Isso a somar a outros pressupostos, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, que cabia à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C. provar a este tribunal que houve culpa da reclamada.

Ocorre que conforme contrato nunca a operadora se obriga a uma velocidade específica, mas sim a um valor aproximado, que não tem contratualmente de cobrir todo o imóvel, mas sim que tem de estar disponível.

A intensidade do sinal pode ser repartida conforme necessidade pessoal ou profissional do titular, sendo que nesta última questão não pode sequer este tribunal se pronunciar uma vez que extravasa a defesa do consumidor, e o âmbito de competência.

Assim como na menção de falta de segurança da rede, e de eventual crime ou uso fraudulento, só em competente ação penal poderia ser avaliado tal, o que também impede que este tribunal arbitral se pronuncie, mas que deve ser convidada a Reclamante a ponderar queixa quer ao DIAP – Departamento Investigação e Ação Penal ou à CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados, se detiver mais provas além do referido para enviar para a devida investigação.

Por isso e porque a entidade nunca deixou de disponibilizar o serviço, poderia caber-lhe a responsabilidade de verificar do funcionamento como reclamado.

Contudo a mesma Reclamada fez prova que esteve no local, e nada havia a corrigir, e posteriormente foi proposto um agendamento cuja deslocação teria de ser paga pela reclamante e que esta recusou.

Certo é que nenhum relatório técnico ou outra prova documental foi junta aos autos para alterar a convicção formada. Cumpre decidir com base no que consta nos autos, e que serve para a determinação legal da nossa decisão.

Por isso e quanto ao instituto que tutela a responsabilidade civil, e ao 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, deveria a 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 ressalvando (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 a Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder com base na prova que foi apresentada e feita.

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 dos pedidos.

Pode ainda a Reclamada ponderar a rescisão com justa causa por impossibilidade manifesta de poder prestar o contrato, a qual deve ser notificada por escrito à Reclamante com 30 dias de antecedência, operando depois.

Deposite e notifique.

Lisboa, 06 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos