

SENTENÇA n.º 485/2025

Processo n.º 3144/2025

SUMÁRIO:

1. A lei das comunicações eletrónicas regula legalmente parte dos serviços, tendo as partes apenas que cumprir com o que for contratado e convencionado.

2. A resolução tempestiva de um contrato ao domicílio pode nos termos do mesmo e da informação prestada levar a que seja cobrado um encargo pela dita se se comprovar que houve expressa solicitação da execução imediata do contrato, que o consumidor deu o seu consentimento prévio a tal execução e que reconheceu (ou não podia ignorar) que perderia o direito à resolução sem custos por aceitar a imediata execução.

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

3. *Do objeto do litígio*

O pedido da reclamante (devidamente representada pelo seu filho) e a contestação da reclamada podem ser consultadas integralmente nos autos.

Com relevância para a nossa decisão importa sublinhar que o objetivo da discussão em apreço será apreciar se deve ocorrer ou não a anulação da cobrança da taxa de ativação, / penalização que a Reclamada aplicou em devida fatura à Reclamante pela resolução realizada, no valor de €309.99, numa fatura no todo de €356.48, onde consta a mensalidade e os cartões contratados, que estiveram à disposição da reclamante quase 1 mês.

A adesão a este contrato da reclamada foi feita fora do estabelecimento, mas ao domicílio da reclamante, a 11.05.2025. Sendo o serviço instalado dias depois de acordo com aceitação e pedido devidamente validado nos autos pela mesma, a 13.05.2025.

É referido – sem prova – que o serviço tinha fraca qualidade e instabilidade e por isso a reclamante terá decidido cancelar a subscrição a 05.06.2025.

Entende que a qualidade do serviço prestado foi claramente deficiente, tornando injustificada qualquer cobrança adicional. Requer por isso a anulação desta cobrança.

A Reclamada apresentou devida contestação nos autos, sublinhando-se com relevância para a nossa decisão que, foi a reclamante titular de contrato de *triple play* realizado a 11.05.2025, por venda porta a porta.

Nessa data foi logo agendada com o seu expresso consentimento da Reclamante, a instalação dos serviços fixos para o dia 13.05.2025. Data em que a equipe foi ao local e procedeu à instalação.

A dita guia de instalação foi assinada e consta dos autos. No dia 05.06.2025 dentro dos 30 dias a reclamante solicitou a desativação dos serviços, o que levou a comunicação à reclamante que não obstante o exercício desse direito dentro do prazo legal, caber-lhe-ia liquidar os valores correspondentes à instalação e ativação dos serviços, conforme previsto nas condições gerais do contrato – alínea J ponto 6 - que lhe foram entregues aquando da subscrição e que a reclamante juntou à reclamação.

E o custo dos €301 está descrito no resumo do contrato entregue à reclamante. A alegação de que não consentiu a instalação dentro do prazo de livre resolução, no entender da reclamada decai, uma vez que no âmbito do contrato a reclamante quando solicitou a imediata instalação dos serviços na sua morada, tendo recebido os técnicos, e assinado a guia da instalação consta expressamente nas observações um texto nesse sentido.

Sublinham ainda que a instalação e a ativação implicaram custos efetivos para a reclamada os que se encontram previstos contratualmente e são legalmente exigíveis.

Termos em que requer a improcedência da ação e a absolvição do pedido.

Acrescente-se que antes da audiência foi enviada réplica – resposta à contestação – aos autos, mas que nos termos da LAV e do Regulamento do Centro a mesma não é admissível, pelo que não pode ser considerada.

O filho da Reclamante fez apresentar o seu ponto de vista em sede de audiência onde foi ouvido.

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 **€356.48** (trezentos e cinquenta e seis euros e quarenta e oito cêntimos) 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 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. A reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora reclamada, foi titular de um contrato com a mesma;
- b. Tendo o contrato sido realizado a 11.05.2025 no domicílio da reclamante,
- c. E logo agendada a instalação com o consentimento da reclamante do serviço,
- d. Que veio a ocorrer a 13.05.2025.
- e. Sendo que tratando-se de um contrato celebrado fora do estabelecimento, o prazo de resolução contratual neste caso é de 30 dias,
- f. Mas a lei permite que esta rescisão não seja sem custos, de cumpridos determinados requisitos

- g. Que este tribunal considera realizados.
- h. Ou seja com o agendamento para o dia 13.05.2025 da instalação do serviço, feito com o consentimento da reclamante, a mesma tomou conhecimento que perdia o direito à livre resolução:

Direito de Livre Resolução

O consumidor dispõe, nos contratos celebrados à distância, de um prazo de 14 (catorze) dias ou, nos contratos celebrados ao domicílio, de um prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do dia da celebração do contrato, de um direito de livre resolução, sem necessidade de indicar qualquer motivo. Se tiver solicitado a prestação imediata do serviço, terá que pagar à Vodafone um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da sua intenção de resolver o contrato. Para mais informação, consulte o n.º 6 da alínea J das condições gerais do contrato.

- i. Ou seja, no momento em que aceita a prestação imediata do serviço, terá de pagar um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado.
- j. E dependendo tal do que esteja contratado, face à liberdade das partes na determinação das suas condições, verifica-se constar na cláusula J, n.º 6 o abaixo:

6. Se após ter solicitado a prestação imediata do serviço, o Cliente exercer o seu direito de livre resolução no prazo referido no ponto 5 supra, terá que pagar à Vodafone um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, de acordo com o que se encontra previsto nos termos e condições do respetivo tarifário e em vodafone.pt. O valor a pagar pelo Cliente à Vodafone irá depender do momento em que é exercido o direito de livre resolução e do que já foi efetivamente prestado pela Vodafone ao Cliente, isto é, se o Cliente proceder à resolução do contrato:

- a) Antes da instalação do serviço, terá que pagar o valor de ativação;
- b) No dia da instalação, terá que pagar os valores da ativação e da deslocação do técnico;
- c) Após a instalação do serviço, terá que pagar os valores de ativação e instalação;
- d) Após ter sido iniciada a prestação do serviço, terá que pagar os valores de ativação, instalação e um valor proporcional ao que lhe foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, de acordo com o que se encontra previsto nos termos e condições do respetivo tarifário em vodafone.pt.

Caso tenha solicitado a portabilidade do número, acresce o valor correspondente a este serviço.

- k.

- l. Neste caso o cliente estava devidamente informado que teria de pagar os valores de ativação e instalação se viesse a proceder à resolução do contrato após a instalação.
- m. Sendo dado como provado que a cessação foi solicitada a 05.06.2025
- n. Após a instalação que ocorrera a 13.05.2025,
- o. E no relatório de intervenção técnica desse dia, onde esteve a cliente reclamante, foi a mesma devidamente informada e de forma clara que os serviços ficaram ok, e que tomara conhecimento e aceitava as condições contratuais para a prestação deste serviço, reconhecendo que os mesmos serviços foram prestados a seu pedido.
- p. Estando a assinatura da cliente visível e conforme pode ser consultado nos autos.
- q. A 19.06.2025 foi emitida a fatura referente ao serviço, no valor de €356.48, onde consta o valor da mensalidade, dos cartões e do valor da penalização de €300.99.
- r. A reclamante realizou diversas reclamações escritas,
- s. Denunciou o caso à ANACOM que emitiu parecer que não é vinculativo a este tribunal,
- t. Teve uma proposta em sede de mediação da reclamada para comercialmente reduzir o valor da instalação e faturação final para €167, mas não aceitou.

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, que detém liberdade de

apreciação da prova, sendo que este não se pode confundir com a defesa do consumidor papel que não cabe aos tribunais arbitrais.

A decisão será assim tomada tendo por base a interpretação da lei e do contrato, pelo tribunal na sua livre apreciação dos factos.

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.

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, a somar ao regime das vendas à distância e equiparadas, e ao direito de resolução com ou sem custos.

Assim deverá ter-se em primeiro lugar 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 durante algumas semanas que a Reclamada se obrigou a prestar determinados serviços, junto da 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.

Se havia problemas com a prestação do serviço em si, sempre se diga que a reclamante tinha hipóteses de reclamar, medir a velocidade, ou outros meios antes de rescisão, que poderiam vir a comprovar ou não a justa causa na resolução e nesse caso levariam a isenção de penalização ou cobrança de custos.

Não foi este o caso, pois nos termos do caso apresentado aos autos, não houve qualquer reclamação do serviço.

Mas sim a resolução nos termos do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, pelo seu: « *Artigo 10.º Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento*

1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias (...).»

Convém, no entanto, ter presente o previsto no art. 15.º do mesmo diploma pois:

« Artigo 15.º - Prestação de serviços durante o período de livre resolução

1 - Se o consumidor pretender que a prestação do serviço, o fornecimento de água, gás ou eletricidade não limitado em volume ou quantidade, ou o fornecimento de aquecimento urbano se inicie durante o prazo previsto no artigo 10.º, e o contrato impuser uma obrigação de pagamento, o prestador do serviço exige ao consumidor a apresentação de um pedido expresso e o reconhecimento de que, se o contrato for plenamente executado, o consumidor perde o direito de livre resolução.

2 - Se o consumidor exercer o direito de livre resolução, após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, deve ser pago ao prestador do serviço um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

3 - O montante proporcional a que se refere o número anterior é calculado com base no preço contratual total.

4 - Se o preço total for excessivo, o montante proporcional é calculado com base no valor de mercado do que foi prestado.

5 - O consumidor não suporta quaisquer custos:

a) Relativos à execução dos serviços durante o prazo de livre resolução, se:

i) O prestador do serviço não tiver cumprido o dever de informação pré-contratual previsto nas alíneas l) ou n) do n.º 1 do artigo 4.º; ou

ii) O consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução; (...)»

Ora conforme matéria factual dada como provada, está previsto no contrato de forma bem explícita que se o consumidor exercer este direito de livre resolução após a instalação do serviço, que terá de pagar uma penalização (veja-se o print acima da cláusula J e n.º 6), considerando-se assim devidamente informado.

E a instalação decorreu com o expresse pedido da cliente reclamante, conforme depois no relatório técnico a mesma assinou.

Está assim legitimada a atuação da operadora a que em nosso entendimento a própria ANACOM no parecer junto aos autos alude:

«Sobre o assunto descrito, informa-se que se o utilizador quiser que o serviço seja instalado antes de terminado o prazo durante o qual pode cancelar livremente o contrato e esteja prevista uma obrigação de pagamento, o operador deve exigir-lhe que apresente um pedido expresse nesse sentido, através de um suporte duradouro e reconheça que se o contrato for plenamente executado, perde o direito de livre resolução. Se exercer o direito de livre resolução depois de ter feito esse pedido, fica obrigado a pagar ao operador um valor proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da sua comunicação, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato. Só não estará obrigado a pagar esse valor ao operador se: não tiver sido informado sobre as condições de exercício do direito de livre resolução do contrato; ou não tiver expressamente pedido o início do serviço durante o prazo de livre resolução.»

Considerando a informação nos autos, quer do contrato, do relatório técnico entregue no dia da instalação, e a fatura emitida este tribunal é levado a concluir que a faturação está de acordo com o exigido por lei, e de acordo com o acordado, que era do conhecimento da reclamante, embora a mesma apresente reclamação, mas sem prova qualquer do contrario, sendo que a reclamada tem os termos do contrato e o relatório, como prova do que foi comunicado à reclamante e assinado pela mesma no dia da instalação.

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.

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, 27 de novembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos