

SENTENÇA n.º 511/2025

Processo n.º 3336/2025

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 por escrito e conforme informação prestada em contrato/condições.
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 18 de novembro 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 lhe fossem instalados os dois equipamentos comprometidos quanto ao super wifi, em novembro de 2023, sem custos adicionais por 24 meses, e que seja anulado qualquer débito direto feito anteriormente pelo equipamento que não corresponde no seu entender ao que foi comprometido.

Entende o Reclamante no seu pedido que lhe foi oferecido a instalação de um equipamento que seria composto por três unidades para garantir a cobertura de WIFI na totalidade da sua moradia.

O dito equipamento nunca foi instalado, mas outro composto por uma unidade que não garante a cobertura da totalidade.

A oferta por feita por chamada telefónica, que já não existe. Tentou reclamar várias vezes nomeadamente em julho de 2024 em loja, obter a chamada, mas nunca teve acesso à mesma, nem à oferta que pretende.

A Reclamada primeiro determinou que o assunto já havia sido alvo de análise e envio de resposta ao reclamante.

Em novembro de 2023 realmente houve de acordo com condições contratuais a oferta de um desconto chamado super wifi extra com a oferta de equipamento, por €2.49, numa oferta total em contrato em €1097.40.

Na descrição é mencionado vários dados do produto e preços de descontos e promoções a que este contrato ficou sujeito de novembro de 2023 a pelo menos novembro 2025, com este tarifário por 24 meses.

A reclamada refere que em fevereiro de 2025 houve uma nova oferta aceite e enviada por email, passando a usar de tráfego de dados móveis ilimitados, mas perdendo o desconto do superwifi extra.

O contrato celebrado em novembro 2023 foi validado por sms com a palavra sim. E este contrato teve uma renovação em fevereiro de 2025, sendo que não cumprindo os requisitos legais, a reclamada mesmo a haver gravação nunca teria de a guardar mais de 60 dias.

A reclamada remeteu uma proposta em sede de mediação para oferta de um segundo equipamento gratuito ainda que não seja elegível contratualmente.

Já em sede de contestação que pode ser consultada integralmente nos autos confirmou a contratação através de renegociação da oferta da mensalidade de um equipamento Super wifi extra durante 24 meses tendo este o efeito de atuar como repetidor de sinal na residência.

As condições foram enviadas ao reclamante e validadas a 27.11.2023 e tratando-se de uma renovação não é exigida assinatura física.

No contrato apenas é referido a oferta de um equipamento Super Wifi com o desconto na mensalidade de €2.49 já antes aludido.

Pelo que perante o contrato não está prevista nem contratualmente estipulada qualquer oferta relativa à disponibilização de três equipamentos como alegado.

Não havendo qualquer registo no sistema da informação que é alegada, e dada a inexistência da referida chamada telefónica de 2023 por não existir à data obrigação de manutenção da gravação das chamadas de contratação.

Acrescentar que nunca houve uma oferta comercial da demandada assim. E que em fevereiro de 2025 terá sido celebrado telefonicamente realizado uma nova renegociação das condições dos seus serviços com a reclamada, conforme o que lhe foi remetido para email a 21.02.2025 e que se junta aos autos.

Informa que o desconto de €2.49 continua ativo, bem como está a usufruir de dados móveis ilimitados desde 2025.

Não sendo possível satisfazer a pretensão do reclamante porque existe qualquer prova documental ou contratual que fundamente a obrigação alegada, deve o pedido ser 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.

Conforme apurado em sede de audiência o valor da ação será a quantia de **€119,52**, (cento e dezanove euros e cinquenta e dois cêntimos) conforme determinado pelo consumidor.

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 era cliente da reclamada, à data dos factos Novembro de 2023,
- b. Tendo renegociado um contrato que detinha, para obter melhores condições de distribuição de internet na sua casa
- c. Contudo do referido contrato realizado e que consta dos autos, não há prova escrita de que a oferta em causa levasse à entrega de três equipamentos,

- d. Constando apenas do contrato – validado por sms – a menção de um desconto no valor de Super Wifi de €2,49 por 24 meses
- e. Sendo uma oferta comercial, sem menção a equipamentos,
- f. O Reclamante não junta nem faz prova de condições a que aderiu de acordo com a sua menção, e o contrato junto não tem nenhuma cláusula que aluda ao referido.
- g. A reclamada é a entidade comercializadora que procede à prestação do serviço e sua contratação,
- h. Não fica assim provado em tribunal que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação relativa às comunicações eletrónicas
- i. Ou que tenha existido incumprimento do contratado.
- j. A ter havido gravação da chamada de 2023 à data a mesma não existe, não é nem era obrigatória, por se tratar de uma renegociação e não contratação.
- k. Sendo que foram entregues as condições escritas aceites e validadas pelo consumidor.
- l. E o mesmo deixou instalar um equipamento em sua casa, o que eventualmente deveria ter recusado, no entendimento do tribunal, se não era o pretendido.
- m. Não constam nos autos outras provas 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, 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 pode estar a discussão do contrato e das condições celebradas, mas terá de se atender ao constante nos autos documentalmente quanto ao contrato e às condições a que o reclamante aderiu ou renegociou em novembro de 2023.

Considerando a informação nos autos, este tribunal é levado a concluir que ainda que tenha havido uma alteração, e uma oferta de um desconto Super Wifi de novo, de €2,49, durante 24 meses, houve uma aceitação destas

condições, onde por escrito não consta nenhuma menção a entregar-se três equipamentos, o que a reclamada alude que nem comercialmente nunca existiu, o que levaria a que pudesse exigir tal se houvesse essa menção.

Pode indicar que usou de confiança na reclamada, mas a lei e o contrato é o que interessa legalmente e aquilo sobre o qual o tribunal se pode apreciar e basear, e o contrato apenas alude ao desconto, que duraria até novembro de 2025.

Havendo ainda prova do envio de email da Reclamada em Fevereiro de 2025 por nova renegociação do contrato que terá sido feita – embora o pedido em discussão nestes autos não seja esse – do contrato de fevereiro de 2025 – sem prejuízo de poder vir o reclamante a intentar devida ação, ainda que a reclamada assumisse em mediação poder vir a desvincular se requerido.

Uma vez que o ónus da prova neste caso cabe ao reclamante, conforme art. 342.º CC e ss, visto ser quem alega que há incumprimento contratual, terá de ser o mesmo a comprovar o contratado nos termos que reclama, o que salvo melhor opinião e pela documentação entregue, entende o tribunal que não o fez.

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

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 o 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, 11 de dezembro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos