

SENTENÇA n.º 412/2025

Processo n.º 2333/2025

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 do alegado, 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 23 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 da reclamante em ver ser declarado o incumprimento pela reclamada do contrato e ser procedida à anulação da faturação recebida com a devolução das quantias cobradas para além do valor mensal de 51,99€ as quais totalizam 2.116,16€, acrescidas de juros de mora à taxa legal e 4% ao ano, desde a data de citação até à de efetivo pagamento.

Os pormenores da alegação e dos dados que foram juntos autos podem ali consultados, mas tratam-se apenas de prints quanto ao contrato, a respostas e reclamações escritas feitas (o que foi junto no dia da audiência), e o documento de aquisição de um equipamento.

A Reclamada em sede de contestação, que também pode ser consultada nos autos, alega que não houve qualquer incumprimento, e vem inclusive requerer em reconvenção que a reclamante seja condenada a pagar o valor que ainda tem em dívida para com a operadora de €667.81 acrescido de juros à taxa legal em vigor.

Sublinha que o contrato foi celebrado a 28.10.2022, com determinado tarifário, pelo preço de €51.99. Mas tudo o que for utilizado além do dito contrato, como canais, chamadas fora da rede, internacionais além dos limites contratados, consumos em cartão móvel fora do plafond contratado e ainda ativação de serviços extra, incluindo a cobrança de taxas previstas contratualmente, por atraso ou restabelecimento, a reclamante será devedora de tal.

O contrato cessou por falta de pagamento a 17.02.2025.

Acrescenta que houve a aquisição de um equipamento a prestações em 28.06.2024 que não foi liquidado na totalidade. E que ao longo do contrato existiram negociações em outubro de 2023 e em novembro de 2024.

As faturas de dezembro 2022 a março 2025 estão faturadas corretamente e todos os valores foram enviados e são devidos.

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.

Determina o tribunal que face ao peticionado a presente ação tenha assim o valor de **€2116.16**, (dois mil cento e dezasseis euros e dezasseis cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

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

Foram ouvidas as partes e as suas alegações, na ausência de acordo.

Posteriormente foi encerrada a audiência, e informadas as partes que seriam notificadas da 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 foi cliente da reclamada,
- b. Tendo tido contrato de 28.10.2022 a 17.02.2025;
- c. As faturas alegadamente com erros não constam na totalidade nos autos,
- d. Nem há prova documental de que os valores cobrados entre dezembro de 2022 e março de 2025 (referente a fevereiro de 2025) estão errados
- e. Que os consumos apresentados não tivessem ocorrido,
- f. Que tenham ficado em falta a aplicação de notas de crédito
- g. Que os canais não tenham sido ativados,
- h. Ou os serviços extra e taxas indevidamente aplicados.
- i. As condições contratuais e os elementos juntos pela Reclamada confirmam neste tribunal que a reclamante nenhuma prova faz pericial, testemunhal ou documental do incumprimento alegado,
- j. Que permita o tribunal decidir pelo peticionado.
- k. Existiram queixas escritas sobre o serviço,
- l. Mas que não podem permitir concluir pela devolução de todos os valores cobrados.
- m. Não há por isso prova de que haja incumprimento contratual
- n. Não fica assim provado em tribunal que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação relativa às comunicações eletrónicas;

- o. Não há prova que permita apreciar e condenar no pagamento da reconvenção peticionada.

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.

Sempre se sublinhe que em sede de arbitragem o árbitro goza da livre apreciação da prova feita na medida da própria competência do Centro.

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.

Este processo não poderá assim e de forma genérica apreciar um contrato, e o seu cumprimento, sem que haja prova de que determinado valor ou serviço não tenha sido prestado.

Não tendo acesso a todas as faturas em discussão, somos levados desde logo a concluir que nunca se poderia agora apreciar um pedido de anulação de faturas de novembro de 2022, data que o contrato iniciou, até fevereiro de 2025, sendo que nos termos do Código Civil e do regime da anulabilidade, a reclamante tinha 1 ano para intentar a competente ação de anulabilidade se era isso o desejado.

Contudo a reclamada faz prova de que as faturas foram sendo pagas, os serviços foram prestados, que houve cobrança da contratação de serviços e canais extra, conforme os registos apresentados, e que entendemos não poderiam agora ser devolvidos, sem que inclusive se pusesse em causa um enriquecimento sem causa da reclamante.

Mais se acrescente que estava a ser pago em prestações um equipamento e que a reclamada indica que até essas prestações deixaram de ser pagas pela reclamante.

Verifica-se pois no peticionado e nos documentos nos autos, a ausência de qualquer prova de incumprimento contratual pela reclamada.

E o ónus da prova neste caso cabe ao autor reclamante, visto ser quem alega que há incumprimento contratual. 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 a Reclamante provar os factos constitutivos do direito que alega ter.

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, que leve a um incumprimento, que mereça tutela do nosso direito, para que toda a faturação emitida desde 2022 fosse anulada ou corrigida no que ultrapasse o valor da mensalidade assumida com o contrato.

Termos em que deve decair a pretensão formulada por falta de prova.

Resta ainda analisar o pedido reconvenicional de que a Reclamante seja condenada a pagar a quantia apurada pelo equipamento adquirido de €667.81.

Neste concreto âmbito chama-se à colação o princípio da unidirecionalidade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, do qual decorre que apenas o consumidor terá legitimidade ativa para apresentação da reclamação e formular os inerentes pedidos peticionais, pelo que estará vedada, como norma, a possibilidade de os agentes económicos dirigirem pedidos autónomos aos consumidores reclamantes.

A corroborar o carácter unidirecional da legitimidade ativa vigente nos centros de arbitragem de conflitos de consumo aduz-se a omissão patente nos regulamentos dos preditos centros quanto à possibilidade de reconvenção. Certo é que a Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária – LAV) admite a figura da reconvenção quando, nos termos do artigo 33.º, n.º 4, “o seu objeto seja abrangido pela convenção de arbitragem” e deve a LAV aplicar-se com as devidas adaptações em tudo o que não estiver previsto no Regulamento do CACCL.

Por outro lado, razões de economia e eficiência processuais justificariam que pedidos decorrentes do mesmo litígio sejam decididos no mesmo processo.

Assim, o tribunal arbitral tem vindo a admitir pedidos reconventionais sempre que o objeto do litígio inerente ao pedido principal e ao pedido reconvenicional seja o mesmo, em concreto quando o direito que a Reclamada nega existir seja precisamente o direito que a Reclamante pretende ver afirmado.

No caso sub judice a competência do tribunal arbitral funda-se, conforme suprarreferido, pela análise da faturação do serviço atendendo ao contrato, aos serviços prestados nos termos da lei dos serviços públicos essenciais, e da lei de defesa do consumidor, onde nada está determinado quanto a esta admissibilidade.

Assim, aplicando o “pensamento normativo” que subjaz à LAV, «o critério determinante da admissibilidade da reconvenção é o da inclusão do seu objeto (o objeto do litígio subjacente à demanda reconvenicional) no âmbito da competência do tribunal arbitral (o qual deve ser apurado por via da interpretação da norma atributiva dessa competência – seja a “norma contratual” estabelecida na convenção arbitral, no caso da arbitragem voluntária, seja a “norma legal” que imponha a arbitragem, no caso em que esta é necessária)»

Por isso não havendo convenção arbitral, nem norma legal que o imponha, entende-se que o pedido reconvenicional apresentado terá de ser

indeferido, uma vez que o objeto de disputa não é o mesmo que se apresenta no pedido, devendo nesse caso e se a Reclamada assim entender, serem tomados outros recursos de cobrança, pois conforme supra indicado, a caducidade de cobrança de ação nos termos da LAV suspendeu-se com a entrada em arbitragem deste processo.

Com esta decisão retoma o curso do prazo – se a Reclamada assim entender – para os recursos que entender por convenientes, a que este tribunal não se irá pronunciar.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão da Reclamante, tendo o pedido necessariamente de improceder

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.

É também improcedente o pedido reconvenicional.

Deposite e notifique.

Lisboa, 15 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Eleonora Santos