

## **SENTENÇA n.º 420/2025**

### **Processo n.º 2503/2025**

#### **SUMÁRIO:**

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços nos termos da Lei n.º 24/96.
2. Contudo a parte só pode ser chamada a cumprir com aquilo que se tenha obrigado em sede de contrato, a menos que outro resulte da lei.
3. Não existindo contrato ou o mesmo estando resolvido, nada mais pode ser exigido.

#### **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 30 de setembro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

### 3. 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 presente causa tem o valor de **€589.90** (quinhentos e oitenta e nove euros e noventa cêntimos).

### 4. Do objeto

O Reclamante enviou o seu pedido a este tribunal que pode ser consultado por completo nos autos, e que de forma genérica coloca em causa a reclamação da instalação dos serviços da reclamada, que tem como objetivo que viesse a ocorrer a dita instalação e não propriamente ser indemnizado.

O valor dado à ação corresponde ao valor do voucher que a reclamada não pretende fornecer no entendimento do reclamante, sendo intenção de acordo com o constante nos autos que o que lhe fora indicado fosse cumprido.

Contudo a reclamada veio aos autos, indicar em contestação que este contrato não pode ser cumprido, por motivos que imputam ao reclamante, que nunca chegou efetivamente a ser ativo, pois não houve entrega do equipamento e que tendo notificado dessa resolução a 07.07.2025 com efeitos a 20.07.2025, uma vez que não houve início da prestação ou entrega por motivos que entendem não lhes ser imputáveis, acabaram por cessar como operadores o contrato, que neste momento já não está a vigorar,

É ainda alegado que existiu ainda a suspensão temporária dos serviços de ativação por reestruturação técnica forçada face a incumprimento contratual de um antigo fornecedor.

Não havendo assim da sua parte obrigação de manter o contrato face à rejeição contínua do reclamante em receber a instalação do serviço, no cumprimento do contrato, considerando a justa causa pelo art. 432.º n.º 1 b) CC em conjugação com o art. 762.º CC.

#### 5. Dos Factos tidos como relevantes

Conforme comunicação aos autos, e na apreciação dos factos relevantes e com atenção à decisão a tomar considera o tribunal que a resolução do contrato pelo operador aqui reclamada, foi devidamente notificada e por isso estando o contrato resolvido com data de 20.07.2025, não tem este tribunal nem esta instância forma de impor a execução do mesmo.

Na apreciação do caso sempre se tenha em conta que este contrato conforme consta dos autos quando foi realizado não obrigava a operadora a entregar um determinado equipamento, mas conforme contrato de adesão realizado (p. 47 dos autos) tratava-se de um pacote de prestação de serviços que dependia de uma instalação a que a mesma não aconteceu conforme indicado.

Sem essa menção concreta no contrato ao tipo e marca específica de router, o consumidor fica sujeito ao que a empresa lhe apresentar e teria de deixar instalar o serviço, ou cancelar o contrato, a menos que comprovasse incumprimento contratual.

Não tem assim em nosso entendimento qualquer relevância jurídica o que lhe tenha sido indicado por via de mensagens ou redes sociais, pois tal não é parte integrante do contrato.

E se sentir enganado deve o consumidor ponderar uma queixa crime por burla, mas sempre dependente da prova que possa fazer em tribunal de tal.

Verifica-se ainda que não tendo havido qualquer instalação nunca foi nada cobrado indevidamente ao consumidor, o que impede que se aprecie qualquer incumprimento contratual, já que este contrato não teve execução.

Não podemos indicar a quem pertence a culpa da não execução, pois a base sendo contratual tudo será aferido com o que ficou estipulado no contrato. Mas a lei permite que qualquer uma das partes rescinda o mesmo contrato não obrigando a lei a que se mantenha uma relação contratual que não se consegue executar nos termos que aqui ocorreram. Por isso quando este processo avança para arbitragem já estava o consumidor notificado da resolução unilateral do mesmo com efeito a 20.07.2025.

Qualquer apreciação de práticas comerciais desleais ou cláusulas abusivas a colocar-se teria de o ser em sede própria judicial sendo que mesmo a ANACOM como Autoridade do setor, não tem nestes casos poderes punitivos.

Não assiste por isso nesta data prova e indicação de incumprimento contratual que permita a este tribunal impor qualquer equipamento ou forma de execução de um contrato com uma operadora, ainda mais quando o mercado é livre e o consumidor pode escolher o operador que bem entender.

Não há nos autos prova de qualquer dano que a reclamada tivesse provocado ao reclamante, que nos permitisse apreciar da sua responsabilidade civil.

Termos em que terá de decair por falta de prova do alegado pelo autor da ação – a quem cabe o ónus da prova nos termos do Código Civil – o peticionado, mantendo-se a já notificada resolução do contrato com efeitos a 20.07.2025.

6. Da Decisão

Considera-se pois a ação totalmente improcedente absolvendo-se a reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 24 de outubro de 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos