

SENTENÇA n.º 104/2026

Processo n.º 64/2026

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 03 de março de 2026, 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 apresentados no pedido da consumidora:

«Nunca adquiri nem autorizei a subscrição destes serviços. A ---- emitiu cobrança referente ao mês de Dezembro de 2025, após a resolução dos meses anteriores, que já foram anulados. Solicito que a cobrança referente ao mês de Dezembro seja anulada. Esclareço que não ativei nem autorizei a subscrição destes serviços e que não pretendo pagar valores indevidos. Peço que a --- reconheça a inexistência de consentimento e a inexistência de qualquer fidelização associada.

No mês de Dezembro de 2025, constatei que os serviços Sport TV Total MS Anual e DAZN Base Anual foram ativados no meu serviço ---- sem o meu consentimento. Nunca solicitei, ativei ou autorizei qualquer terceiro a subscrever estes serviços, nem consenti na fidelização anual associada.

Após a deteção, apresentei reclamação junto da ---, do Livro de Reclamações Eletrónico e da ANACOM, sendo que a operadora reconheceu a irregularidade e anulou os valores referentes a 11 meses. No entanto, mantém a cobrança referente ao mês de dezembro, cujo valor é de 53,24 €, exigindo que eu pague por um serviço que não autorizei nem utilizei. Considero esta cobrança indevida e solicito que seja anulada, mantendo-se os serviços que efetivamente contratei e paguei.»

A Reclamada em sede de contestação e em audiência reforçou que:

«Como já foi várias vezes transmitido à Requerente, este valor diz respeito à mensalidade de canais pagos: a. BTV MS Experience - ativo a 5 de

dezembro b. Sport TV Total MS Anual - ativo a 6 de dezembro c. DAZN Base Anual - ativo a 6 de dezembro

Na sequência da reclamação efetuada através do livro de reclamações sob o n° ROR0000000045458916, a Requerente foi contactada pelos serviços da Requerida e esclarecida que a faturação estava correta, colocando a Requerente a hipótese de terem sido subscritos através do ---

Não obstante a --- ter verificado a existência de visualização dos canais em causa a título meramente comercial, procedeu ao cancelamento dos mesmos sem penalização, cfr resposta de 26/12/2025 junta ao processo pela Requerida.

Ora, a 3 de janeiro foram novamente ativos os seguintes canais: Sport TV Total MS + BTV Experience + DAZN Base e BTV MS Experience, sendo que este último foi cancelado no mesmo dia da sua ativação, havendo registos de visualização dos referidos canais. Portanto, é falso que a Requerida tenha reconhecido a "irregularidade", como foi referido foi uma decisão puramente comercial.

No contacto telefónico de 26 de dezembro a Requerente foi informada que a --- considerava devido o valor da mensalidade dos canais até à data da sua cessação.

A App --- e a App DAZN são aplicativos diferentes: a. o --- pertence à -- - e é um serviço da --- que permite aos clientes ver televisão em direto e aceder a outros conteúdos da --- no telemóvel, tablet ou computador, dentro ou fora de casa. A App DAZN é uma app de streaming desportivo onde o cliente pode ver o conteúdo dos canais da DAZN

Já no âmbito do presente processo, voltou a --- a cancelar os canais em causa sem penalização, não obstante, novamente, verificar a existência de visualização dos mesmos. Pelo exposto, a Requerente considera devidos os valores debitados nas faturas dezembro 2025 e janeiro 2026 referentes à mensalidade dos dias em que os canais pagos estiveram ativos e foram visualizados (53,271€ e 40,193€).

Nestes termos e nos melhores de Direito deve a presente reclamação ser julgada totalmente improcedente por não provada e, em consequência, ser a Requerida absolvida do pedido e a Requerente condenada a pagar a quantia de 43,964.»

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 **€53.27** (cinquenta e três euros e vinte e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente a Reclamante, 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 é cliente da reclamada,
- b. Tendo o contrato ativo nas datas da faturação em apreço, nomeadamente quanto à fatura de dezembro de 2025 nos autos, onde constava o valor peticionado na anulação em €53.27 referente a uma adesão de:

TELEVISÃO

Nº Serviço 503612795 - Vila Franca de Xira

| | | | |
|-------------------------|-----------------|--------|-------|
| Sport TV Total MS Anual | 06 dez a 31 dez | 25,989 | 23,00 |
| DAZN Base Anual | 06 dez a 31 dez | 15,591 | 23,00 |
| BTV Experience | 05 dez a 31 dez | 11,691 | 23,00 |

Total Televisão € 53,271

c.

- d. A adesão destes canais premium apenas pode ser feita por quem seja titular do contrato, ou quem tenha acesso aos dados do mesmo.
- e. Dependendo de adesão na box da TV com PIN de segurança – se o consumidor o ativar – ou ativação direta,

- f. Bem como pode ocorrer numa app – --- – que o cliente tem como aderente, independentemente de quem seja o titular do telemóvel ou equipamento que o faça,
- g. Desde que use os elementos de login do titular do contrato.
- h. Que se tivesse existido usurpação de dados, ou crime de fraude ou burla informática obrigaria a que a reclamante fizesse queixa crime à polícia,
- i. No prazo de 6 meses a contar dessa mesma intromissão dos seus dados.
- j. Sendo que é o autor que tem de provar em tribunal que não aderiu ou não utilizou os canais premium.
- k. Estando a adesão à --- protegida por palavra passe ou medidas de segurança no login, a gestão e o conhecimento desses dados cabe ao seu titular
- l. A menos que tenha ocorrido crime que este tribunal não pode apreciar, mas cujo prazo de denúncia ainda está a decorrer.
- m. Dos elementos nos autos a fatura emitida a 11.12.2025 traduz a ativação a 05.12.2025 dos canais supramencionados, cujo cancelamento se reporta a 26.12.2025, data em que após reclamação formal no LR levou a que comercialmente a empresa retirasse a fidelização.
- n. Mas de 05.12.2025 e 06.12.2025 a 26.12.2025 os canais estiveram ativos.
- o. E foram visualizados de acordo com testemunho e dados juntos aos autos.
- p. Sendo que na ausência de um formalismo legal, o tribunal aceita o documento nos autos, dos minutos visualizados na titularidade do contrato:

| DIA_VISUALIZ | NIC | NUM_SERV_TV | CANAL_TV | TIPO_PLAT_VISUALIZ | TIPO_VI_SUALIZ | OSC_PERIODO_HR | MINUTOS_VISUALIZADOS |
|--------------|------------|-------------|-----------|--------------------|----------------|----------------|----------------------|
| 20251205 | 1327947973 | 503612795 | BTV | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 24 |
| 20251205 | 1327947973 | 503612795 | BTV | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 1 |
| 20251206 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV3 | OIT | LIVE | Prime Time | 9 |
| 20251206 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Prime Time | 13 |
| 20251206 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV1 | OIT | LIVE | Prime Time | 33 |
| 20251206 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Prime Time | 130 |
| 20251210 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 2 | OIT | LIVE | Prime Time | 59 |
| 20251210 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 2 | OIT | LIVE | Prime Time | 46 |
| 20251211 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 93 |
| 20251211 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV5 | OIT | LIVE | Prime Time | 129 |
| 20251211 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Prime Time | 2 |
| 20251212 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 24 |
| 20251212 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 2 | OIT | LIVE | Prime Time | 43 |
| 20251212 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV4 | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 73 |
| 20251212 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Prime Time | 3 |
| 20251212 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV3 | OIT | LIVE | Prime Time | 3 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 24 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Afternoon | 232 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 2 | OIT | LIVE | Afternoon | 1 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 2 | OIT | LIVE | Afternoon | 25 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV2 | OIT | LIVE | Prime Time | 26 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV2 | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 9 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV1 | OIT | LIVE | Prime Time | 41 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV1 | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 7 |
| 20251213 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 3 | OIT | LIVE | Lunch | 115 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 2 | OIT | LIVE | Afternoon | 10 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV2 | OIT | LIVE | Prime Time | 25 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV2 | OIT | LIVE | Lunch | 8 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 4 | OIT | LIVE | Afternoon | 25 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Afternoon | 1 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV2 | OIT | LIVE | Morning | 3 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV3 | OIT | LIVE | Afternoon | 69 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV1 | OIT | LIVE | Afternoon | 13 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 3 | OIT | LIVE | Afternoon | 56 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Prime Time | 84 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Afternoon | 101 |
| 20251214 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 4 | OIT | LIVE | Afternoon | 1 |
| 20251215 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV1 | OIT | LIVE | Prime Time | 23 |
| 20251215 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV3 | OIT | LIVE | Prime Time | 6 |
| 20251215 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV3 | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 12 |
| 20251215 | 1327947973 | 503612795 | DAZN 1 | OIT | LIVE | Prime Time | 90 |
| 20251215 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV6 | OIT | LIVE | Prime Time | 1 |
| 20251215 | 1327947973 | 503612795 | Sport TV6 | OIT | LIVE | Pre Prime Time | 3 |

- q.
- r. Apesar do cancelamento e do perdão da fidelização, quando a adesão estava validada através da app ---, ou mesmo quando feita em TV,
- s. A 03.01.2026 volta a haver adesão, com cancelamento no mesmo dia.
- t. Situação que não pode ser imputada à Reclamada.
- u. Nem há prova de queixa-crime que permita duvidar do acesso a dados da titular.
- v. A adesão pela app está provada pela Reclamada, pela visualização de canais,
- w. Não se podendo comprovar quem em concreto o fez,
- x. Mas sempre alguém com acesso ou conhecimento dos dados da reclamante,
- y. A que no limite a mesma deverá fazer queixa-crime para investigação de quem à sua conta.
- z. Novamente há registo na reclamada da visualização dos canais, que este tribunal dá como provada,
- aa. Não fazendo a reclamante prova em contrário como lhe competia

| RA_VISUAL | SEC | NUM SERV TV | CANAL TV | TIPO PLAT VISUAL | TIPO SER | DESC_PERIODO | NUMEROS VISUALIZA DOES |
|-----------|------------|-------------|-----------|------------------|----------|----------------|------------------------|
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV2 | OTT | LIVE | Prime Time | 1 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | BTV | OTT | LIVE | Afternoon | 60 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | BTV | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 44 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | BTV | OTT | LIVE | Prime Time | 7 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV2 | OTT | LIVE | Prime Time | 51 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | DAZN 1 | OTT | LIVE | Prime Time | 119 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 66 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Prime Time | 143 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV4 | OTT | LIVE | Prime Time | 80 |
| 20260103 | 1327847973 | 503612795 | DAZN 1 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 7 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Afternoon | 1 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV2 | OTT | LIVE | Prime Time | 1 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV2 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 1 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | DAZN 1 | OTT | LIVE | Lunch | 26 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | DAZN 1 | OTT | LIVE | Afternoon | 106 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | DAZN 1 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 60 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | DAZN 2 | OTT | LIVE | Afternoon | 40 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Late Night | 146 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Even | 314 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Morning | 290 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Lunch | 60 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Afternoon | 107 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 117 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Prime Time | 60 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV2 | OTT | LIVE | Afternoon | 111 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV3 | OTT | LIVE | Afternoon | 51 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV4 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 41 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV4 | OTT | LIVE | Late Night | 104 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV7 | OTT | LIVE | Afternoon | 60 |
| 20260104 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV2 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 40 |
| 20260105 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV2 | OTT | LIVE | Prime Time | 1 |
| 20260105 | 1327847973 | 503612795 | BTV | OTT | LIVE | Prime Time | 46 |
| 20260105 | 1327847973 | 503612795 | BTV | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 17 |
| 20260105 | 1327847973 | 503612795 | BTV | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 1 |
| 20260110 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Prime Time | 1 |
| 20260110 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV3 | OTT | LIVE | Afternoon | 4 |
| 20260110 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV3 | OTT | LIVE | Prime Time | 10 |
| 20260110 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 61 |
| 20260110 | 1327847973 | 503612795 | Sport TV1 | OTT | LIVE | Phi Prime Time | 1 |
| 20260111 | 1327847973 | 503612795 | DAZN 2 | OTT | LIVE | Lunch | 26 |
| 20260111 | 1327847973 | 503612795 | DAZN 2 | OTT | LIVE | Lunch | 1 |

bb.

cc. Pelo que ainda que tenha existido novamente uma atenção comercial em sede de mediação do processo com vista à sua resolução que retirou a penalização da adesão,

dd. Desconhecendo o valor que foi cobrado em fatura emitida a 11.01.2026,

ee. Verifica-se que na fatura de 11.02.2026 o valor do pacote já não é cobrado:

TELEVISÃO

Nº Serviço 503612795 · Vila Franca de Xira
Pack Sport TV + BTV + DAZN

12 jan a 31 jan

- 29,994 23,00

ff.

gg. Mantendo-se apenas em dívida valores anteriores.

hh. Que devem ser pagos.

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 ou não tivesse existido adesão.

Contudo não há qualquer prova que contrarie o alegado, e em concreto entendemos que existe prova de que determinados canais premium foram em determinadas datas dadas como provadas visualizados.

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, nem que não houve naquele local de consumo ou na app respetiva ao mesmo, e com os seus dados, a adesão/ativação de canais, que estes não foram visualizados, que foi vítima ou alvo de burla informática (não tendo havido queixa crime), quando a adesão a canais e a subscrição via app, sendo facilitada aos clientes necessita de login na plataforma, com dados que só o cliente tem de deter e que não deve ceder a terceiros.

Não existindo outros formalismos legais, as entidades têm vindo a sugerir o uso de pin de segurança para adesão na TV, o bloqueio de adesão a

serviços, quando não estamos em situação dos chamados serviços de valor acrescentado por chamadas e sms que têm legislação específica.

Cabe assim ao titular do contrato o ónus e o cuidado quanto a qualquer ativação, cujas informações e cuidados gerais encontramos ainda no site da operadora¹ para consulta pública, bem como podem ser verificados na área pessoal dos clientes.

Neste caso ocorreu duas vezes uma adesão, e o perdão comercial da penalização da fidelização, mas sem que se possa considerar que a culpa da adesão seja da reclamada, que a mesma tenha cometido algum ilícito, e que estes canais não tivessem ficado disponíveis e inclusive fossem vistos. Outros pormenores não tem acesso este tribunal, e quando muito só em sede criminal poderia haver investigação.

Acrescente-se que a própria ANACOM, como Autoridade do setor, quanto a serviços digitais alude, nos termos do Regulamento, que podem ser ativadas medidas de proteção nomeadamente para menores, quanto à adesão destes serviços, sejam pelo pin ou login definido², mas cuja atenção também tem sempre de recair sobre o aderente ou titular em primeira instância, a menos que se prove qualquer ilícito da operadora.

Termos em que tem de decair a pretensão formulada.

1

² https://www.anacom-consumidor.pt/faq-servicos-digitais?q=pergunta_9

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.

Devendo assim ser pago o valor apurado e faturado que esteja em dívida.

Deposite e notifique.

Lisboa, 17 de março de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos