SENTENÇA n.º 197/2026

Processo n.º 1130/2026

SUMÁRIO:

1.Os serviços públicos são regulados pela Lei 12/2008 com as devidas alterações. Tendo o consumidor e utente direito a uma faturação adequada, o contrato será a base de análise do faturado e do serviço prestado.

2. Quem alega um facto deverá comprovar o mesmo, tendo o ónus da prova legalmente instituído.

1. *Identificação das partes*

Reclamante: --- – representada por ----

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 transpôs 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 05 de maio de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que:

«No dia 21/01/2026, foi assinado em loja --- o formulário de denúncia contratual para cancelamento dos serviços de TV e Internet da conta n.º S84761719, titulada por ---. O formulário confirma que não havia período de fidelização a decorrer. Foi entregue duplicado ao cliente. A --- apenas desativou os serviços a 16/02/2026, 26 dias após o pedido formal, sem prestar qualquer esclarecimento sobre o prazo de pré-aviso aplicável ou fundamentação contratual para esse período. A --- mantém cobrança de dívida no valor de €162,81 (inicialmente indicada como €158,81), composta por 5 faturas:- FT 202582/276413: €6,64 (inicialmente €6,67 sem explicação da diferença)- FT 202582/320428: €38,91- FT 202592/3197983: €35,41 (valor comunicado como CRÉDITO a favor do cliente, mas cobrado como dívida)- FT 202592/3503575: €38,91- FT 202692/136436: €38,91 (emitida após pedido de cancelamento)- Fatura adicional de fevereiro: €3,75 (juros) As faturas incluem cobranças por telefone fixo e telemóvel, serviços que nunca foram disponibilizados, ativados ou utilizados pelo cliente. Foram apresentadas reclamações em: 1. Portal da Queixa (n.º 148803826) - 21/01/2026 2. ANACOM (email formal) - 19/02/2026 1 3. Livro de Reclamações (n.º ROR00000000045516140) - 19/02/2026 Em todas as reclamações, a ----:- Ignorou sistematicamente os pedidos de esclarecimento sobre serviços não prestados- Nunca justificou o tratamento do crédito de €35,41 como dívida- Nunca fundamentou contratualmente os valores cobrados- Insistiu em contacto telefónico contra exigência expressa de comunicação escrita- Apresentou valores inconsistentes sem explicação- Não respondeu ao pedido de agendamento de recolha de equipamentos com confirmação escrita A resposta ao Livro de Reclamações, recebida em 02/03/2026, limitou-se a repetir valores e datas, ignorando completamente 5 dos 6 pontos reclamados. Face à manifesta falta de fundamentação, cobranças indevidas de serviços não

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

prestados, tratamento incorreto de crédito como dívida, e comportamento evasivo sistemático, o reclamante não reconhece a legitimidade da dívida apresentada. Pedido: Solicito que seja determinado: a) A anulação total da dívida de €162,81, por resultar de:- Cobranças de serviços não prestados (telefone fixo e telemóvel)- Tratamento indevido de crédito de €35,41 como dívida- Fatura emitida após pedido formal de cancelamento sem fundamentação do prazo de pré aviso- Falta de justificação contratual para os valores cobrados b) O reconhecimento do crédito de €35,41 a favor do cliente; c) A confirmação de que não existem valores em dívida referentes à conta n.º S84761719; d) A cessação imediata de qualquer processo de cobrança ou reporte de incumprimento relacionado com esta conta; e) Indemnização por danos morais no valor de 150€, pelos transtornos causados, stress, tempo despendido em múltiplas reclamações, e comportamento manifestamente abusivo e evasivo da --- ao longo de todo o processo. Subsidiariamente, caso o Tribunal entenda que existe alguma dívida legítima, solicita-se a determinação do valor correto com base exclusivamente em serviços efetivamente prestados até à data de cancelamento formalmente solicitada (21/01/2026).»

A reclamada pronunciou-se em contestação, em defesa por impugnação alegando sumariamente que:

« Foi celebrado um contrato de comunicações eletrónicas no dia 9 de novembro de 2020 entre a Sra. --- e a Reclamada, mediante o qual esta procedeu à subscrição do pacote denominado "---", acrescido de serviços complementares, nomeadamente "1x router" e 1x Descodificador TV HD" conforme resulta do documento n.º 1 que se junta. 11.º O referido pacote contratado compreendia a prestação dos serviços de televisão, internet, e voz fixa, mediante o valor mensal de €30,99. 12.º Sucede que, contrariamente ao alegado pelo Reclamante, jamais foram prestados ou faturados quaisquer serviços de voz móvel.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Desde a data da celebração do contrato, a Reclamada deu integral cumprimento às obrigações assumidas, tendo procedido à prestação dos serviços contratados — televisão, internet e voz fixa — bem como à emissão das respetivas faturas, sempre em estrita correspondência com os serviços efetivamente prestados. 14.º Não se alcança, por isso, o sentido da alegação do Reclamante segundo a qual lhe teriam sido cobrados serviços não contratados, na medida em que todas as faturas emitidas refletem exclusivamente os serviços subscritos, não contendo qualquer referência a serviços de voz móvel, contrariamente ao alegado pelo Reclamante. 15.º No que respeita aos serviços de telefone fixo, cumpre referir que os mesmos foram regularmente contratados e efetivamente prestados, pelo que a respetiva faturação se mostra devida e legítima. 16.º Ora, ao longo da relação contratual, o Reclamante e a Sra. ---- não procederam ao pagamento pontual das faturas emitidas, tendo acumulado montantes em dívida, não obstante os sucessivos pré-avisos remetidos pela Reclamada com vista à regularização da situação. 17.º Face ao incumprimento verificado, e após o envio dos respetivos pré-avisos, a Reclamada procedeu, por diversas vezes, à suspensão dos serviços, em estrito cumprimento do disposto na cláusula 12.ª das condições gerais do contrato celebrado, juntas como Documento n.º 2. 18.º Assim, em 1 de setembro de 2025, na sequência da falta de pagamento das faturas vencidas, a Reclamada procedeu à suspensão dos serviços contratados, motivo pelo qual o Reclamante deixou de conseguir aceder aos mesmos.

Em consequência, no dia 2 de setembro de 2025, o Reclamante deslocou-se à loja da Reclamada, tendo celebrado um acordo de pagamento relativo ao montante então em dívida, no valor de €100,64, correspondente às mensalidades de julho, agosto e setembro, com vista à reposição dos serviços, o que veio a ocorrer. 20.º Nos termos do referido acordo, o Reclamante procedeu ao pagamento de uma quantia inicial de €50, obrigando-se ao pagamento do remanescente, no valor de €50,64, através de 10 prestações mensais, sucessivas e de igual montante. 21.º Ainda assim, e pese embora a suspensão

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

dos serviços tenha ocorrido por um período reduzido e devidamente justificado, veio o Reclamante solicitar à Reclamada a atribuição de uma compensação pelo período em que esteve sem acesso aos serviços. 22.º Não obstante ter sido devidamente esclarecido de que a interrupção do serviço se ficou a dever exclusivamente à suspensão motivada pelo incumprimento contratual, a Reclamada, a título meramente comercial e sem reconhecimento de qualquer responsabilidade, procedeu à emissão da nota de crédito n.º 25/217005, no valor de €35,41, a qual anulou a fatura n.º FT 202592/2888868, referente ao mês de outubro de 2025, conforme Documentos n.º 3 e 4 que se juntam. 23.º A referida nota de crédito identifica de forma clara e inequívoca a fatura anulada, não subsistindo qualquer dúvida quanto ao seu alcance. 24.º Mais se esclarece que a Reclamada não emitiu qualquer outra nota de crédito a favor do Reclamante, com exceção da nota de crédito n.º 26/8826, emitida em 16 de março de 2026, já na pendência dos presentes autos. 25.º Sucede que o Reclamante, na sua petição inicial, e certamente por lapso, alega que a fatura n.º FT 202592/3197983 lhe foi comunicada como crédito. 26.º Tal alegação não corresponde à verdade, porquanto em momento algum foi comunicado ao Reclamante que a referida fatura, emitida em 18 de novembro de 2025 e respeitante à mensalidade de novembro, corresponderia a qualquer crédito. 27.º O que efetivamente ocorreu foi que, nessa fatura, foi o Reclamante informado da emissão da nota de crédito n.º 25/217005, a qual, como já referido, se limitou a anular a fatura n.º FT 202592/2888868. 28.º Consequentemente, a fatura n.º FT 202592/3197983 não foi objeto de qualquer regularização, mantendo-se, por isso, integralmente devida pelo Reclamante. 29.º Importa ainda salientar que todos os serviços foram prestados em estrita conformidade com o contratualmente acordado, tendo a Reclamada cumprido integralmente as obrigações a que se encontrava adstrita. 30.º Diversamente, o Reclamante incumpriu de forma reiterada as suas obrigações de pagamento, designadamente (i) ao não proceder ao pagamento das prestações acordadas no âmbito do plano de regularização (relativo às mensalidades de julho, agosto e setembro); e (ii) ao não liquidar as faturas

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

emitidas posteriormente, nomeadamente as referentes às mensalidades de novembro, dezembro e janeiro.

Não obstante o incumprimento, a Reclamada manteve a prestação dos serviços até ao dia 20 de janeiro de 2026, data em que os mesmos foram novamente suspensos em virtude da persistente falta de pagamento. 32.º No dia seguinte, o Reclamante contactou a Reclamada, tendo sido informado de que a suspensão dos serviços decorria do incumprimento contratual, nos termos previstos nas condições contratuais aplicáveis. 33.º Ainda nessa mesma data, o Reclamante manifestou a sua intenção de proceder ao cancelamento do contrato, o que veio a concretizar-se. 34.º Os serviços foram definitivamente desativados em 16 de fevereiro de 2026, em estrito cumprimento da cláusula 8.ª das condições do contrato, nos termos da qual "se o pedido de cessação dos serviços for recebido até 10 dias antes do termo do ciclo de faturação em curso, a desativação será efetuada no final desse ciclo; caso contrário, apenas ocorrerá no final do ciclo seguinte, sendo este igualmente faturado ao cliente." 35.º Considerando que o Reclamante tinha um ciclo de faturação compreendido entre o dia 16 de cada mês e apenas comunicou a intenção de cessação em 21 de janeiro de 2026, a desativação ocorreu legitimamente em 16 de fevereiro de 2026, tendo sido faturados os serviços até essa data.

Deste modo, a Reclamada cumpriu integralmente todas as obrigações contratuais a que se encontrava vinculada. 37.º Em conseguência, permanece em dívida o montante global de €116,98, titulado pelas seguintes faturas, conforme Documentos n.º 5 a 8 que se juntam:

• Fatura n.º FT 202592/3197983, emitida em 18 de novembro de 2025, no valor de €35,41, referente à mensalidade de novembro de 2025;

• Fatura n.º FT 202592/3503575, emitida em 17 de dezembro de 2025, no valor de €38,91, referente à mensalidade de dezembro de 2025, acrescida de taxa de penalização por atraso de pagamento;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

• Fatura n.º FT 202692/136436, emitida em 19 de janeiro de 2026, no valor de €38,91, referente à mensalidade de janeiro de 2026, igualmente acrescida de taxa de penalização;

• Fatura n.º FT 202682/57903, no valor de €3,75, respeitante a taxa de penalização por atraso de pagamento.

Nestes termos, não poderão proceder os pedidos formulados pelo Reclamante sob as alíneas a) a d), o que desde já se requer.

Na reclamação apresentada, a Reclamante pede a condenação da Reclamada no pagamento de indemnização por danos não patrimoniais, no valor de € 150,00 40.º Consubstanciando o seu pedido nos "transtornos causados, stress, tempo despendido em múltiplas reclamações, e comportamento manifestamente abusivo e evasivo da --- ao longo de todo o processo". 41.º O que, por si só não cumpre minimamente o ónus de alegação a que a Reclamante está sujeita. 42.º E demonstra, per si, que o pedido formulado é inteiramente arbitrário e destituído de qualquer base factual, constituindo apenas um artifício do Reclamante com vista a um enriquecimento indevido à custa da Reclamada, solução que a esta não pode conceber.

Feita esta análise jurisprudencial e doutrinária, facilmente se conclui que tais danos - dor física, dor psíquica resultante de deformações sofridas et alli - em nada se assemelham aos "alegados" (o que não se concede) nos presentes autos. 58.º A Reclamada não conhece – não tendo a obrigação de conhecer – os danos que o aqui Reclamante alega ter sofrido e que pretende imputar responsabilidade à aqui Reclamada, 59.º Desde logo, sem qualquer fundamento ou prova, e, na realidade, sem qualquer alegação que os suporte. 60.º Considerando que, ao longo de toda a sua alegação, o Reclamante não só não concretiza qualquer dano sofrido, 61.º Como justifica o seu pedido com fundamentos distintos: "danos" sofridos, e ainda "comportamento

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

manifestamente abusivo e evasivo da --- ao longo de todo o processo", que não consubstanciam quaisquer danos.

Assim cabia ao aqui Reclamante concretizar e comprovar o dano causado, o que não fez. 67.º Uma vez que não existe uma única indicação ou documento que refira ou comprove tais "danos". Não conseguindo demonstrar a existência de danos, o Reclamante também não logra demonstrar o nexo causal que deve existir entre o dano e o facto ilícito. Em jeito de conclusão diga-se que a ser verdade que se o Reclamante sofreu algum tipo de dano – o que não se concede – sempre se veria concluir que não haveria lugar ao pagamento de qualquer indemnização a título de danos não patrimoniais uma vez que, a ter ocorrido - o que não ocorreu - tal dano nunca revestiria a gravidade imposta pelo legislador prevista no artigo 496.º do Código Civil nem foi causado pela Reclamada, não existindo qualquer nexo causal entre a conduta (lícita) por si adotada e os alegados danos sofridos pelo Reclamante.

Desta forma, atendendo à falta de produção de prova dos danos sofridos pelo Reclamante, à ausência de qualquer conduta ilícita por parte da Reclamada capaz de potenciar um nexo causal tal como previsto através da teoria da causalidade adequada, deixam-se expressamente contestados e impugnados os danos alegadamente sofridos, não se aceitando, por isso, qualquer valor peticionado a título de danos não patrimoniais. 81.º Perante todo o exposto, impugna-se tudo o que estiver em contradição com a presente oposição considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omisso. Nestes termos e nos melhores de Direito, que V.ª Ex.ª certa e doutamente suprirá, deve a presente ação ser julgada improcedente, por não provada, sendo a Reclamada, em consequência, absolvida dos pedidos formulados, o que se requer.»

4. <u>Do valor da causa</u>

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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

À presente causa foi assim atribuído o valor total de **€312.81** (trezentos e doze euros e oitenta e um cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente a Reclamante devidamente representada.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, tendo avisado os autos da sua ausência.

Nos termos do Regulamento, e porque tal não é impeditivo do processo prosseguir, deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, sendo ouvido o presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificada a Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio, 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.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

7. Da Fundamentação de facto

7.1. Resultam como factos provados:

a) A reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora foi cliente da mesma no período em discussão;

b) Através de contrato celebrado a 09.11.2020 com a mensalidade de €30.99, num pacote de TV net e voz fixa,

c) A reclamada é a entidade operadora que procedeu à emissão de faturação;

d) Ao longo do contrato existiram atrasos no pagamento e uma gestão pela reclamante que levou a acumulação de dívida, que nem o seu representante soube explicar ao tribunal

e) Não tendo comprovativos de pagamentos a apresentar.

f) A existência de um acordo de pagamentos com data de 02.09.2025 não era do conhecimento os termos do Reclamante

g) Mas terá sido pago um valor de €50, e acordadas prestações, que também nunca foram pagas

h) E que depois atendendo à suspensão do serviço e a taxas de ligação e encargos, levou a que a operadora a título comercial emitisse contabilisticamente uma NC com data de 18.11.2025 no valor de €35.41,

i) Quantia que não era correspondente a uma devolução a ser feita à consumidora mas sim um acerto no valor das contas das despesas.

j) O que veio a ocorrer.

k) Contudo a reclamante não pagou as prestações de julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro.

l) Nem junta prova de o ter feito

m) Nem faturas dos serviços desde novembro 2025, acumulando dívida, e encargos pela mesma que têm de ser faturados.

n) E os serviços voltaram a ser suspensos a 20.01.2026,

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

o) Manifestando a intenção de cancelamento e desativação que veio a ocorrer a 16.02.2026.

p) O contrato que esteve em vigor até16.02.2026, sendo devidas as faturas da mensalidade até ao fim do mês de fevereiro.

q) A Reclamante não junta qualquer prova do pagamento das faturas que estão a ser reclamadas a pagamento, num global que se arrasta desde novembro 2025,

r) Conforme extrato abaixo, enviado aos autos pela Reclamada em Abril de 2026 e antes da audiência:

Data	Fatura	Valor	Pagamento
19-03-2025	FT202582/101930	€47,97	
02-04-2025			€47,97
18-04-2025	FT202582/145630	€35,41	
20-05-2025	FT202582/189899	€74,32	
31-05-2025			€35,41
18-06-2025	FT202582/233128	€77,82	
18-07-2025	FT202582/276413	€116,73	
31-07-2025			€55,00
21-08-2025	FT202582/320428	€100,64	
02-09-2025			€50,00
18-09-2025	FT202582/364093	€40,47	
01-10-2025			€40,47
18-10-2025	FT202592/2888868	€40,47	
27-10-2025	NC e25/217005		€35,41
19-11-2025	FT202592/3197983	€45,53	
18-12-2025	FT202592/3503575	€119,90	
20-01-2026	FT 202692/136436	€158,81	
20-02-2026	FT 202682/57903	€162,56	
16-03-2026	NC p26/8826		€45,58
19-03-2026	FT 202682/79259	€116,98	

s)

t) Pelo que sem prova em contrário o valor de €116.98 encontra-se em dívida e deve ser pago.

u) Ainda que a reclamante tenha apresentado diversas reclamações em plataformas escritas e no LR a 19.02.2026.

7.2. <u>Resultam como factos não provados:</u>

a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do setor, e demais normas;

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

b. Que tenha existido algum erro na faturação;

c. Que os consumos não tenham sido feitos através daquele contrato, ou que este não tivesse ativo,

d. Que a Reclamante tenha sempre pago as faturas recebidas.

e. Que exista alguma prova de danos não patrimoniais sofridos, que mereçam a tutela do Direito com vista a indemnização.

7.3. Da motivação

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, a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual que veio trazer os direitos de defesa do consumidor, conjugada neste caso em apreço pela lei que tutela os serviços públicos essenciais – Lei n.º 12/2008 – e pela lei que tutela as comunicações eletrónicas.

Atendendo ao caso em concreto sempre se sublinhe que estamos perante uma questão contratual, em que determinado consumidor e cliente pode gerir a sua conta, mas tem de ter noção de que os serviços prestados têm de ser pagos, de acordo com a contratação e a fatura emitida, e que se realizar um acordo o mesmo tem de ser cumprido.

Pelos factos apresentados e a cabal ausência de prova de muito do que é alegado pela reclamante, mesmo em sede de audiência, foi referido pelo seu

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

representante não existir outras provas ou elementos, o que é tendencioso a revelar alguma confusão no pedido.

Perante os factos apresentados pela Reclamada, e o quadro exemplificativo do valor ainda em dívida de €162.81, não pode o representante da reclamante apresentar prova em contrário.

O contrato que existia foi resolvido com justa causa pela Reclamada, atendendo ao incumprimento contratual da Reclamante e à falta de pagamento de serviços utilizados, com data de 16.02.2026, vendendo-se até esse mês todos os valores em dívida e que estavam a pagamento quer de prestações assumidas, como de faturas emitidas desde novembro de 2025.

Os dados juntos aos autos no período compreendido, convenceram este tribunal de que aquele contrato estava ativo e os serviços foram prestados sem que tivesse havido pagamento dos mesmos.

O pedido de que deve ser retificada a faturação não tem assim jurídica e legalmente qualquer fundamento.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode a Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, nem da sua culpa na cobrança que está a ser realizada. Sendo no entender deste tribunal devido o valor à data de €162.81, que pode ser pago pelas referências que constam nos autos ou outras que venham a ser solicitadas à Reclamada.

Foi ainda realizado um pedido de pagamento de indemnização por danos não patrimoniais de €150.

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Contudo não junta a reclamante aos autos qualquer prova de que tenha sofrido danos, que tenham e mereçam o valor do Direito à luz do art.º 496.º CC.

Não existindo assim qualquer nexo de causalidade entre as faturas a pagamento, dos serviços prestados, e danos em causa por tal, sendo que o devedor deveria saber que o era.

Não havendo também prova de qualquer ilícito, que permita a análise dos pressupostos no todo do instituto da responsabilidade civil pelo art.º 483.º CC e ss, tem de decair o peticionado, pois a haver incumprimento do pagamento o mesmo de acordo com a prova que este tribunal tem é da reclamante e não o contrário.

Pelo que, e sem mais considerações, tem de decair 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 Regulamento Harmonizado é determinado que '' os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

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, por parte dos Reclamantes.

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, 18 de maio de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30
E.Mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt