SENTENÇA n.º 209/2026

Processo n.º 791/2026

SUMÁRIO:

1.Nos termos da lei as partes têm liberdade contratual, imperando entre as mesma o que haja sido estipulado no contrato, que se encontre assinado pelas mesmas ou pelo que seja efetivamente prestado.

2. À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – art.º 799 e n. 1 do art.º 344 C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao Requerente/ Consumidor, nos termos do art.º 342, n. 1 do C.C., nomeadamente se determinado serviço não for cumprido ou prestado.

3. A gravação e conservação de chamadas com uma finalidade que não aluda à prova de transações comerciais e de outras comunicações efetuadas no âmbito da relação contratual, têm apenas de ser conservadas por 90 dias, cabendo a sua violação à fiscalização da CNPD.

4. Sendo legitima a fidelização nos contratos de comunicações eletrónicas se a parte falhar com o contratado terá de pagar a respetiva penalização.

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 transpôs a Diretiva 2013/11/UE do

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

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 21 de abril de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

Alega o Reclamante no seu pedido que:

« Fui contactado telefonicamente por uma colaboradora com o nome Gabriela, que me apresentou um serviço igual ao da --- em minha casa por um valor mais competitivo. Comprometeu-se a suportar as despesas de cancelamento de contrato e até pagar a ultima mensalidade com a ---, pois nada disso aconteceu, porque o serviço com a --- nunca foi interrompido. Após o serviço instalado verifiquei que não correspondia com o combinado. Contactei a --- para me ajudar, visto que poderiam entre entidades do mesmo tipo de serviço resolver a situação. No dia 07/08/2025 às 12h49 recebi uma mensagem para pagamento com o valor de €167,46 com a entidade 21579 e referência 143355201. No mesmo dia pelas 13h39 recebo novamente outra mensagem igual a anterior para pagamento. Recebo com a data de 27/01/2026 uma carta qual anexo nesta reclamação por uma entidade de Advogados. Pedido: Para pagar até 04/02/2026 - valor em dívida a ---.»

A Reclamada apresentou contestação nos autos que pode ser consultada na íntegra no processo mas de onde se destaca com relevância para a nossa decisão que confirmam ter sido celebrado um contrato em loja a 06.05.2025 que consta nos autos a cópia, neste foi subscrito um pacote denominado ----, onde compreendia a prestação de serviços de televisão,

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

internet, voz fixa, e telemóvel por €70.99, acrescendo demais serviços contratados, com descontos em que a mensalidade ascendia a €63.24.

O contrato previa uma fidelização de 24 meses o que está no contrato e documento assinado pelo cliente, que forneceu para contratar os seus dados, e passou a receber fatura de forma eletrónica para o email indicado.

Sendo uma contratação em loja a reclamada alega que a não receção do contrato é imputável ao reclamante que este não procedeu à devida confirmação os dados por si inseridos no mesmo. Mas em momento algum terá reclamado quer da falta de cópia do mesmo, como de não ter recebido algum documento relativo ao mesmo.

A reclamada entende que o mesmo tinha pleno conhecimento do contrato celebrado por si como admitido, e procedeu à utilização dos serviços, tendo em 28.05.2025 sido debitado na sua conta o valor correspondente à primeira mensalidade da fatura n.º 202530/11766.

Mas a 30.05.2025 o débito direto foi cancelado, sem que tenha contactado a reclamada ou solicitado quaisquer esclarecimentos face a uma desconformidade.

O que se revela contrário à boa-fe.

O contrato tinha serviços contratados com período de fidelização.

E este tomou conhecimento de tal na contratação e assinatura tendo declarado conhecer e aceitar as condições e o preço, nomeadamente um desconto total na mensalidade de €420 face ao pacote.

Também a cláusula 14.1 das condições faz alusão ao serviço, de que quando haja rescisão do contrato por incumprimento do cliente, o mesmo ficará obrigado a pagar à operadora uma compensação calculada nos termos indicados no formulário ou nas condições específicas.

O termo do contrato só se verificaria a maio de 2027.

Dado o não pagamento das prestações, os serviços foram desativados a 15.12.2025, não tendo sido registado qualquer pedido de desativação.

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

A 19.05.2025 houve um contacto com o propósito de informar que não pretendia que fosse efetuada a portabilidade dos n.ºs móveis, mas não solicitou a desativação.

A 07.08.2025 após ser contactada a Reclamada informou que os serviços contactados estavam ativos e ainda assim o reclamante não fez chegar qualquer pedido de denúncia.

A 06.09.2025 os serviços foram suspensos por falta de pagamento o que se manteve inalterado até 15.12.2025 e foram desativados nessa data. Como se encontrava em período de fidelização esta penalização é legitimamente exigível pela resolução antecipada.

A 24.12.2025 foi emitida a fatura n.º 202593/3121553 no valor de €610, único montante à data em dívida.

Sendo inegável que a reclamada prestou vários serviços de comunicações todos contratados pelo reclamante e que este tinha associado um período de fidelização que não cumprido devido a factos a este imputáveis.

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.

A presente causa tem o valor total de **€610** (seiscentos e dez euros).

5. *Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral*

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se nenhuma das partes estar presente, ainda que ambas tenham avisado os autos da ausência.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar à abertura da audiência, mas lograda a hipótese de acordo entre as partes, foi realizada ata, para que ficasse registada a ausência, e a ausência de nova prova pelas partes.

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

Foi a mesma audiência de discussão e julgamento encerrada, tendo ficado em ata que posteriormente seriam notificados da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pela Reclamante consumidora, 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 de facto

7.1. Dos fundamentos dados como provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora Reclamada a 06.05.2025 em loja
b. E assinado pelo mesmo nessa data, com assinatura nos autos que não foi contestada judicialmente,

c.

d. Tornou-se cliente da mesma por um período de fidelização de 24 meses, que terminaria a 05.05.2027
e. Tratando-se de contratação em loja presencial e não à distância o contrato produz efeitos desde a sua assinatura e da instalação que ficou agendada para o dia seguinte.
f. Desconhecendo o tribunal se ali foi dada a cópia do contrato,
g. Ou se a mesma foi enviada para o email registado,

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

h. Mas não se tratando de adesão à distância isso será irrelevante para a questão de fundo neste processo, desde que os serviços passem a ser prestados
i. Não havendo nenhuma queixa formal de que a instalação não ocorreu.
j. O contrato previa além da fidelização do preço ofertas para que o mesmo fosse diferente:
k.
l. Com vantagens no total de 820€, sendo €420 por fidelização e €400 pela instalação.
m. Sendo que não consta dos autos em sede de arbitragem, a cópia de qualquer queixa formal realizada no Livro de Reclamações, relativa a mau serviço ou a qualquer anomalia
n. Bem como também não consta qualquer prova do pagamento de faturas,
o. Nem a cópia das mesmas
p. Que terão sido enviadas para o email que foi dado e confirmado no contrato do reclamante, a 06.05.2025,
q. Ainda que este não tivesse em meses reclamado de qualquer ausência.
r. A 09.02.2026 existe nos autos um texto de reclamação
s. Mas desconhece o tribunal por falta de prova como foi remetido se por carta registada ou se preenchido o Livro de Reclamações
t. Também não há prova de qualquer requerimento formal entregue à reclamada sobre a audição de chamadas,
u. O que a ter ocorrido sem resposta poderia levar a denúncia não a este tribunal, mas à CNPD e à ANACOM autoridades com competência sobre tal falta de acesso a dados, se devidamente solicitados.

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

v. Ainda que o prazo para conservação de chamadas realizadas sem fins comerciais e que nada tenha a ver com a contratação é de apenas 90 dias.
w. Podendo não existir à data.
x. Não havendo prova de pagamentos ou de incumprimento da reclamada que leve a resolução com justa causa que tivesse sido formalmente alegada,
y. A penalização por fidelização prevista na lei das comunicações eletrónicas, no contrato e nas condições gerais é devida
z. Podendo a mesma operadora calcular aquela à data da rescisão por falta de pagamento que foi indicada a 15.12.2025,
aa. Com fatura emitida a 24.12.2025
bb.
cc. O valor de comunicações que estavam em dívida nessa fatura em sede de mediação e por cortesia por anulado.
dd. Restando a pagamento o valor da penalização apurado em €610.
ee. Atendendo ainda à cláusula 14.ª do contrato que permite a aplicação da penalização,
ff. Informação que se encontra mesmo acima da assinatura do cliente no contrato, como indicado em b).
gg. «Ao contrato celebrado aplicam-se as condições de preço, de pagamento e de duração do contrato, bem como as consequências do seu incumprimento e que se encontram previstas na cláusula 14.ª das Condições Gerais.»
hh. Desconhecendo este tribunal por falta de prova se os equipamentos já foram devolvidos em loja.

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

7.2. Dos factos dados como não provados:

a. Não fica provado que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela Regulamentação do Serviço de Comunicações Eletrónicas, e demais normas do setor.
b. Não há prova de qualquer adesão a outra operadora
c. Ou de pedido de rescisão com justa causa
d. Bem como do desconhecimento alegado da fidelização quando o contrato está assinado,
e. E a assinatura não foi colocada em causa em sede criminal.
f. Que os serviços não tenham sido instalados, o que poderia e deveria dar lugar a queixa;
g. Que tenha havido rescisão nos primeiros 14 dias da adesão.

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 - suas testemunhas quando for o caso- no processo.

Assim o tribunal tem de decidir tendo por base os elementos documentais que foram carreados para o mesmo processo, desconhecendo outras medidas.

Acrescente-se que em sede arbitral o juiz goza de livre apreciação dos factos perante a sua convicção formada nos termos do que é trazido ao processo.

8. Do Direito

A lei de defesa do consumidor, Lei n.º 24/96 de 31 julho prevê os direitos dos consumidores, e a sua possibilidade de reclamação quando esteja perante

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

uma falta de conformidade do serviço, ou do bem considerando o direito à qualidade.

A lei que tutela os serviços públicos essenciais e a lei das comunicações eletrónicas dispõem ainda sobre o serviço de telecomunicações, onde se encontra enquadrado o serviço de internet que é reclamado nos autos.

Contudo e perante um determinado operador desde logo o consumidor tem de atender ao que tenha sido contratado para que possa vir a alegar incumprimento contratual e sua desvinculação com justa causa.

Conforme indicado em matéria factual este tribunal dispõe de prova do que foi contratado, através do contrato assinado presencialmente e não em meios à distância, pelo reclamante, e realizado a 06.05.2025.

Foi assim contratado um serviço múltiplo de serviço de internet fixa, móvel, televisão, e telefone fixo, ficando provado que o reclamante à data já não é cliente da reclamada, cujo cotrato foi suspenso por falta de pagamento, e depois rescindido por tal a 15.12.2025, não havendo nos autos, em prova de pagamentos, que pudessem impedir a rescisão pela operadora por alegada falta de pagamento, nem prova escrita de que foi o reclamante que requereu a rescisão ou que este mudou de operadora.

Ora não podendo um devedor, cliente de um serviço ficar sem pagar o mesmo, sempre se verifica que num contrato realizado presencialmente a morada e os termos do envio de documentação têm de ser validados pelo mesmo, e atendendo aos dados que dispomos estarão certos.

Se durante algum tempo não recebeu faturas ou houve problemas no serviço tinha o reclamante o ónus de formalizar queixa.

Não temos prova de que alguma vez foi preenchido o livro de reclamações para que a ANACOM tivesse conhecimento do caso.

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

Há um documento com data de 09.02.2026 – mais de 9 meses depois da contratação, mas que nem tem este tribunal prova de como foi enviado, se por carta registada (o que deveria ocorrer) ou por email.

Mas 9 meses depois já o consumidor tinha tido o serviço, já tinha pago faturas, ou deveria tê-lo feito, não havendo uma penalização por qualquer ausência de reclamação.

Entendemos que possa ter havido constrangimentos, mas existindo uma fidelização contratada e assinada pelo cliente, não pode a mesma ser ignorada pelo consumidor, a quem cabe o ónus da prova.

Transpondo essa exigência para o caso concreto ter-se-ia que demonstrar que a Reclamada enquanto entidade responsável pelos serviços de comunicações eletrónicas que estavam contratados pela reclamante não cumpriu com os deveres de assegurar a continuidade da prestação desse serviço com qualidade.

Sendo certo que, sempre que casos fortuitos ou de força maior contribuam para anomalias no fornecimento ou sempre que se detetem situações imputáveis aos próprios utentes da rede, estará excluída a responsabilidade da entidade fornecedora.

O facto por exemplo de um utente ligar muitas vezes para a linha da operadora não prova que os serviços contratados estejam todos em desconformidade, quando pode ligar e marcar os números para querer contratar algo mais.

O consumidor aqui reclamante deveria ter formalizado queixa e inclusive se pretende acesso de uma chamada sobre a contratação ou indicação do contrato que tenha feito tem de o requerer. Mas tendo em atenção que as entidades não têm obrigação de guardar mais de 90 dias as chamadas relativas

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

a outras questões que não a contratação ou duvidas por tal como parecer da CNPD de 2017[1] que pode ser consultado em:
https://www.cnpd.pt/decisoes/historico-de-decisoes/?year=2017&type=2&ent

Por fim e quanto à mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n. 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n. 1 do C.C.

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, teria 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 logrou o Reclamante fazer prova do que alega, ou de qualquer incumprimento da Reclamada.

Já aquela prova que foi feito contrato, que está informado o reclamante dos 24 meses e que pode ter um custo/penalização pela desvinculação, e que foi faturada a mesma, e dado conhecimento de tal àquele, pelo que o valor de €610 é devido.

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

[1] Deliberação n.º 1039/2017

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

9. <u>Das custas</u>

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, por parte do Reclamante.

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

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, 20 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