

SENTENÇA n.º 237/2026

Processo n.º 1119/2026

SUMÁRIO:

1. A lei das comunicações eletrónicas regula legalmente parte dos serviços, tendo as partes que cumprir com o que for contratado e convencionado, podendo haver resolução sem custos e sem penalização se assim for assumido.
2. A resolução de um contrato não é motivo por si só para uma indemnização, obrigando o instituto da responsabilidade civil ao cumprimento de vários pressupostos nos termos do art. 483.º CC.

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

3. Do objeto do litígio

O pedido da reclamante e a contestação da reclamada podem ser consultadas integralmente nos autos.

Com relevância para a nossa decisão importa sublinhar que:

«No passado dia 16/02/2025 e porque contatos telefónicos anteriores não resultaram, foi enviada carta protocolada à --- reportando um conjunto de situações que já se arrastavam no tempo para além do razoável. Nomeadamente a fraca qualidade dos serviços de tv, que tal como foi descrito na missiva tinha momentos em que não funcionavam as gravações ou andar com o programa para trás, serviço este que é alimentado pelo router instalado. Passados 11 meses e sem qualquer resposta por parte da ---, em fevereiro deste ano 2026 a qualidade dos serviços ainda se degrada mais e verificamos que as velocidades de net contratadas estão longe de serem atingidas chegando as mesmas a ser de 10megabits de ligação em downstream coincidentemente às mesmas horas e momentos que o serviço de tv falha, e a net no router acima referido. O que nos leva a novos contatos com a operadora no dia 13/01/2026, com agendamento da vinda de um técnico para substituição dos equipamentos, não obstante de ter informado que o problema não seria do equipamento, mas sim da rede. Equipamento substituído e problema por resolver como seria de esperar. Novo contacto no dia 14/01/2026 a reportar que o problema não tinha ficado resolvido, novo agendamento para o dia 15/01/2026, com a ressalva que informei o atendimento que a deslocação do técnico teria de ser para resolver o problema e não para fazer apenas mais testes, pois não há disponibilidade da nossa parte para prolongar o martírio e faltar ao trabalho, nem como justificar perante a entidade patronal faltas sucessivas para receber os técnicos, portanto a derradeira tentativa e ultima para poderem resolver a questão pois 11 meses é mais que tempo suficiente para a resolução dos problemas 1 reportados. Ocorre ainda o facto do segundo técnico que se deslocou a minha residência no

dia 15/01/2026 para resolver o problema apresentar um relatório falso que não foi validado por mim ou pelo meu marido que foi quem recebeu o referido técnico, pois o mesmo não relata a realidade nem os factos ocorridos. Facto ainda que o referido técnico desmontou e ficaram desmontados os equipamentos da --- pelo facto de os mesmos não estarem em correto funcionamento Documentos enviados por email por não ser possível o envio por aqui.

Pedido: O pedido divide-se em duas partes, a 1ª a resolução definitiva do contrato sem direito a indemnização da minha parte à ---.

A segunda parte em valor pelos serviços cobrados e não prestados por parte do operador e constrangimentos causados pelo seu incumprimento. chegando assim ao valor de 92€ pago mensalmente e durante 11 meses de serviços prestados com deficiências, e sem resolução até à data. valor: 1012€.»

A Reclamada apresentou devida contestação nos autos, sublinhando-se com relevância para a nossa decisão que:

«A Demandada, ---., não pode deixar de manifestar a sua discordância quanto ao alegado pela Demandante, desde logo no que respeita à afirmação de que teria reportado de forma reiterada e continuada alegadas situações de lentidão do serviço no último ano sem que tivesse obtido resposta por parte da operadora. 2º Com efeito, da análise dos registos internos da Demandada, designadamente do relatório de intervenção técnica que se junta como documento (DOC 1), resulta que apenas no dia 13 de janeiro de 2026 foi efetuado o primeiro reporte específico de lentidão do serviço de internet.

Inexistem quaisquer reclamações, participações técnicas ou pedidos de intervenção anteriores a essa data relativos a alegadas dificuldades de

velocidade do serviço, motivo pelo qual a Demandada não consegue compreender como pode a Demandante afirmar que tais situações terão sido reportadas por diversas vezes e sem resposta ao longo de um período alargado.

4º Não obstante o exposto, e demonstrando a sua postura de boa-fé e colaboração, a ---, já em sede de mediação, procurou ir ao encontro da pretensão da Demandante, tendo procedido ao cancelamento da fidelização em vigor, garantindo que, caso esta optasse pela desativação dos serviços, não seria aplicada qualquer penalização por cessação antecipada do contrato.

5º Não pode, contudo, a Demandada aceitar o peticionado quanto à devolução da totalidade dos valores faturados no último ano, porquanto, ainda que se admitisse – o que não se concede – a existência das dificuldades alegadas, nunca poderia estar em causa a totalidade dos serviços prestados.

6º Com efeito, para além de não existir qualquer reporte anterior a janeiro de 2026, as faturas emitidas ao longo do período em causa demonstram utilização efetiva dos serviços contratados, conforme documentos que igualmente se juntam (DOC2), inexistindo assim fundamento para a restituição dos valores referentes aos últimos onze meses. (Por imposição legal, a Demandada apenas conserva o detalhe das últimas seis faturas, motivo pelo qual apenas essas são juntas aos autos.)

C2 General 7º Cumpre ainda esclarecer que, na última fatura emitida, foi refletida uma penalidade no valor de €109,64 (DOC3), a qual, conforme previamente acordado com a Demandante, já foi integralmente anulada, não subsistindo qualquer montante em dívida a esse título.

8º Desta forma, e face à ausência de fundamento factual e jurídico para o pedido de devolução de valores formulado, entende a Demandada que a pretensão da Demandante deverá improceder, mantendo-se válidas as quantias faturadas pelos serviços efetivamente prestados e já liquidados pela Demandante.

9º Nestes termos, nos melhores de Direito e sempre com o mui duto suprimento de V. Exa., deve o requerimento da Demandante e respetivo pedido ser julgado improcedente, e em consequência, ser a Demandada absolvida do pedido, com as legais consequências.»

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.

A ação tem o valor total de **€1012** (mil e doze euros) conforme indicação aos autos pela reclamante.

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

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar apenas presente a Reclamante, acompanhada do marido como testemunha, que foram ouvidos.

A Reclamada, devidamente notificada, esteve ausente conforme informara os autos. Contudo nos termos do Regulamento e uma vez que estava devidamente notificada, a lei não impede a prossecução dos autos, tendo-se ouvido a reclamante.

Lograda a hipótese de acordo e feitas as alegações, foi encerrada a audiência tendo a parte sido informada que posteriormente receberia a 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 em consequência de contrato celebrado com a operadora reclamada, foi titular de um contrato com a mesma;
- b. Que este tribunal desconhece a data efetiva de contratação e os termos da mesma que não constam dos autos.
- c. A 16.02.2025 existe um documento/carta carimbado pela Reclamada com a menção de reclamação da reclamante sobre serviços prestados e a dar 15 dias para correção
- d. Mas nada foi respondido que conste nos autos
- e. E também nada mais foi feito por escrito pela Reclamante até 15.01.2026
- f. Estando aqueles 11 meses a ser cliente, sem nenhuma reclamação formal à operadora que conste nos autos
- g. Existe nos autos emails trocados com uma entidade terceira - --- que nos dá a entender existir uma relação empresarial – mas que é alheia a este tribunal, e que não podemos apreciar.
- h. Que terá analisado a faturação antes da primeira carta de fevereiro de 2025.
- i. Apenas com data de 14.01.2026 há nos autos um relatório de intervenção técnica, e outro com data de 15.01.2026
- j. Onde um técnico esteve no local realizou com sucesso o suporte, sem concluir por nenhum problema estrutural que impedisse no todo o serviço ou demonstrasse incumprimento.
- k. Ainda que houvesse oscilações na velocidade de internet:
- l. A 14.01.2026 concluiu que:« »
- m. E a 15.01.2026 que: «
- n. Em sede de mediação o contrato foi resolvido sem custos

- o. E anulada a penalização que havia sido faturada na fatura de março de 2026
- p. Estando nesta data sanada e cumprida a primeira parte do pedido.
- q. Prosseguindo os autos pelo pedido de devolução do valor pago pelos serviços em 11 meses, na quantia de €92
- r. Os serviços foram prestados naqueles meses,
- s. Mesmo que tivesse havido uma queixa antes, mas que não levou a suspensão dos serviços ou a qualquer outro procedimento.

7.2. Dos factos não provados

- a. Que a Reclamada tenha violado qualquer disposição contratual, que possa ser tida como causadora de danos;
- b. Que haja incumprimento definitivo que permita considerar um pedido de devolução integral dos valores pagos
- c. Que tenha havido ilicitude no procedimento entre fevereiro de 2025 e janeiro de 2026 comprovada que permita o tribunal condenar a uma 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 da parte, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa, que detém liberdade de apreciação da prova, sendo que este não se pode confundir com a defesa do consumidor papel que não cabe aos tribunais arbitrais.

A decisão será assim tomada tendo por base a interpretação da lei e do contrato, pelo tribunal na sua livre apreciação dos factos.

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, nem poder fazer qualquer alusão ou referências a outros processos.

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 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.

Entende desde logo este tribunal que na presente ação não se coloca uma questão alusiva à prestação do serviço em si, uma vez que este já foi rescindido, e o contrato resolvido sem penalização.

Estamos perante um diploma e regime especial que tutela as comunicações eletrónicas. Assim deverá ter-se em primeiro lugar presente o previsto na Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, quando define no art.º 1:

«Pacote de serviços», uma oferta que inclui, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público, bem como outros serviços ou equipamentos terminais, sempre que os elementos que compõem essa oferta sejam fornecidos ou comercializados pela mesma empresa, como oferta única, com um preço único e uma fatura única, no âmbito do mesmo contrato ou de contratos mistos ou coligados;»

Foi assim no âmbito de um contrato – juridicamente em vigor durante meses que a Reclamada se obrigou a prestar determinados serviços de «tvnetvoz+móvel» junto da Reclamante.

Ocorre que seria sempre vital ter presente o que foi contratado entre as partes e as informações constantes nesse contrato, que este tribunal desconhece os termos, para que se pudesse apreciar algum incumprimento contratual.

Contudo à data estando o contrato resolvido, sem penalização o que foi assumido por questões comerciais pela Reclamada, já não pode este tribunal apreciar o mesmo relacionamento contratual por si só.

A menos que quanto a qualquer instituto de responsabilidade civil, pudesse ser feita prova não só de incumprimento, mas de danos e de ilicitude.

Verifica-se que houve uma carta/documento carimbado com data de 16.02.2025 e depois o preenchimento do livro de reclamações, 11 meses depois, a 15.01.2026, desconhecendo formalmente este tribunal o que ocorreu nesses meses.

Podemos presumir e inclusive ver em faturas que os serviços eram prestados, pois se não houvesse nenhum serviço e um incumprimento definitivo com certeza a Reclamante teria formalizado por escrito algo.

Além de que se havia problemas com a prestação do serviço em si, sempre se diga que a reclamante tinha hipóteses de reclamar, medir a velocidade, ou outros meios antes de rescisão, que poderiam vir a comprovar ou não a justa causa na resolução e nesse caso levariam também a isenção de penalização ou cobrança de custos.

Não foi este o caso, pois nos termos do caso apresentado aos autos, não houve qualquer reclamação do serviço, e após uma carta entregue em loja, desconhecendo-se resposta, nada mais foi feito ou reclamado. Sendo que mesmo este processo só deu entrada em tribunal arbitral a 03.03.2026.

Ora conforme matéria factual dada como provada o serviço esteve a ser prestado, sem reclamações escritas em 11 meses, e quando há em janeiro de 2026 uma reclamação e duas idas ao local, a rescisão vai ocorrer em março, sendo depois a penalização anulada em Abril ainda antes desta audiência.

Quanto ao valor peticionado de devolução das prestações / mensalidades pagas podemos aludir que não existe qualquer prova documental ou pericial nos autos que permita este tribunal apreciar um pedido de indemnização à luz da lei civil, do art. 483.º CC e ss.

Admite-se pelos testemunhos que possam ter ocorridos transtornos, mas não indemnizáveis pela lei se o Direito nos termos do art.º 496.º CC não o entender como relevantes para uma compensação.

Pelo que não havendo prova de nenhum ilícito, de atuação culposa e de um dano patrimonial concreto ou moral na pessoa da reclamante, bem como pelo contrário tendo os serviços contratados sido prestados, mesmo que com eventuais deficiências, não provadas em termos periciais como existentes antes de 14.01.2026, não pode este tribunal considerar válido um pedido de indemnização sobre toda a quantia paga nesses meses, tendo a pretensão de decair.

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 pela Reclamante 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.

Deposite e notifique.

Lisboa, 03 de junho de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos