SENTENÇA n.º 319/2026

Processo n.º 2340/2026

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. Cabe ao autor a prova do que é alegado, nos termos do art.º 342 CC, pelo que havendo informação na faturação da fidelização existente, a mesma será aplicável com a devida 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 Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

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

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

3. <u>Do objeto do litígio</u>

Alega o Reclamante no seu pedido remetido a este tribunal a 19 de maio de 2026 que: *«Venho solicitar a vossa ajuda para a seguinte situação, já fiz inúmeras exposições a contestar uma fidelização que me foi feita pela operadora ---sem o meu consentimento e conhecimento, tendo eles ligado sem o meu consentimento para um contacto associado ao meu pacote que no caso é de uma pessoa menor, o meu filho. Já fiz exposição em loja e através do livro vermelho, mas a --- mantem a posição de que a fidelização é devida mesmo tendo eu dito que o contacto que eles alegam que foi o que aceitou a suposta renovação contratual não é o meu. Peço a vossa ajuda pois não fiquei satisfeito com esta atitude comercial da --- que considero abusiva e pouco leal e honesta, anexo a última reclamação e respetiva resposta que continua a bater no que aqui descrevi e que não corresponde a verdadeira veracidade do que se passou.»*

Requer assim: Anulação do período de fidelização associado e respetivo valor do incumprimento, calculado em €319.15.

***

A Reclamada em sede de contestação vem alegar que:

«Vem o Reclamante requerer a anulação do período de fidelização associado ao contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas atualmente em vigor, bem como dos encargos devidos em caso de cessação antecipada do contrato. 4. Para fundamentar a sua pretensão, alega, em síntese, que a renovação contratual e a consequente fidelização foram efetuadas sem o seu consentimento, sustentando que o

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

contacto telefónico através do qual foi formalizada a aceitação não lhe pertence. 5. Sucede que a Reclamada não pode, de modo algum, concordar com a factualidade alegada pelo Reclamante, porquanto a mesma não corresponde à realidade dos factos documentalmente comprovados, traduzindo uma versão manifestamente desconforme com a execução da relação contratual estabelecida entre as partes.

Impugna-se, por isso, toda a matéria de facto constante da Reclamação que não seja expressamente admitida na presente contestação ou que com esta se mostre incompatível, por ser falsa, inexata, conclusiva ou destituída de qualquer suporte probatório. Vejamos. 7. A relação contratual entre as partes teve início no ano de 2023, mediante a celebração de um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, através do qual o Reclamante aderiu ao pacote de serviços denominado "---", acrescido de serviços adicionais, conforme resulta do documento n.º1 que ora se junta aos autos. 8. No momento da celebração do contrato, foi o próprio Reclamante quem forneceu os respetivos elementos de identificação e contacto, designadamente a sua morada, endereço de correio eletrónico e o número de telefone ---, expressamente identificado como contacto principal da conta de cliente. 9. O contrato encontra-se devidamente assinado pelo Reclamante, assinatura através da qual declarou serem verdadeiros e exatos todos os elementos nele constantes, assumindo a responsabilidade pela informação prestada.

Acresce que o formulário de portabilidade, igualmente subscrito pelo Reclamante e que ora se junta sob a forma de documento n.º 2, identifica expressamente o número --- como sendo da sua titularidade. 11. Assim, ambos os documentos particulares, assinados pelo próprio Reclamante, fazem prova das declarações neles constantes, nos termos dos artigos 374.º e 376.º do Código Civil, não podendo o Reclamante, sem qualquer prova idónea, contrariar agora os factos que declarou e confirmou por escrito. 12. Com efeito, foi através desse contacto telefónico e do endereço de correio eletrónico associado ao contrato que, ao longo de toda a relação contratual, foram remetidas as faturas, comunicações comerciais e demais informações relevantes respeitantes aos serviços contratados. 13. O Reclamante recebeu tais comunicações, nunca colocou em causa a utilização daqueles meios de contacto e

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

procedeu, de forma regular, ao pagamento das faturas emitidas, demonstrando, assim, ter pleno conhecimento da relação contratual e das respetivas condições.

Acresce que, durante toda a execução do contrato, a Reclamada estabeleceu diversos contactos telefónicos para o número ---, tendo sempre comunicado com o Reclamante, nunca tendo sido invocado, em momento algum, que aquele contacto pertencesse ao seu filho ou a qualquer terceiro. 15. Ora, no dia 01 de outubro de 2025, pelas 15h29, o Reclamante entrou em contacto com a linha de apoio da ---- a partir do número ---, número principal e de contacto da sua conta de cliente. 16. Impugna-se a alegação de que a Reclamada tenha efetuado qualquer contacto telefónico para o número associado ao pacote do Reclamante e que esse contacto tenha sido atendido pelo seu filho menor. 17. Não foi a Reclamada que contactou o filho do Reclamante. 18. Foi o próprio Reclamante – e não o filho - quem contactou a Reclamada, por iniciativa própria, através do contacto telefónico de que é titular.

Na verdade, a Reclamada nunca estabeleceu qualquer contacto com um terceiro que não o Reclamante. 20. Na sequência dessa chamada foi apresentada ao Reclamante uma proposta de renegociação contratual, contemplando a renovação do contrato mediante um novo período de fidelização de 24 meses, com termo em 1 de outubro de 2027. 21. Após lhe terem sido explicadas as condições comerciais e contratuais aplicáveis, o Reclamante aceitou expressamente a proposta apresentada. 22. Essa aceitação foi formalizada através do envio da mensagem escrita "SIM", remetida precisamente do número ---, conforme documento n.º 3 que ora se junta. 23. A renovação contratual foi, assim, validamente concluída pelo Reclamante através do contacto que o próprio Reclamante identificou, aquando da celebração do contrato, como sendo o seu contacto principal.

O número ---- é o número principal associado à conta C675150001 e pertence ao próprio Reclamante, na qualidade de titular, conforme resulta inequivocamente: • Do formulário de portabilidade assinado pelo próprio Reclamante, que identifica o titular do número; • Do contrato de prestação de serviços subscrito pelo Reclamante, onde o número ---- figura expressamente como contacto principal da conta. 25. Não pode, por conseguinte, merecer qualquer acolhimento a alegação de que o referido número

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

pertenceria ao seu filho, porquanto tal afirmação é frontalmente contrariada pela prova documental junta aos autos e pela forma como toda a relação contratual foi executada ao longo de vários anos. 26. Com efeito, apenas quando pretende desvincular-se das obrigações decorrentes do contrato é que o Reclamante vem invocar uma realidade absolutamente incompatível com os documentos que assinou e com a conduta que manteve durante toda a execução contratual.

A alegação agora apresentada não encontra qualquer suporte documental ou factual, revelando-se uma construção meramente instrumental destinada a criar um fundamento artificial para se eximir ao cumprimento das obrigações contratualmente assumidas. 28. Desde a data de renegociação (01-10-2025), o Reclamante recebe mensalmente a fatura --- no seu número e endereço de email, onde consta de forma expressa e clara o período de fidelização em vigor e o respetivo valor de incumprimento contratual (IC). 29. Nos termos da renegociação efetuada em outubro de 2025, foi acordado um novo período de fidelização de 24 meses, contrapartida indispensável para a atribuição de vantagens económicas significativas concedidas pela Reclamada. 30. O Reclamante tomou conhecimento deste facto no momento da renegociação e da aceitação do referido contrato, tendo, através do mesmo, declarado conhecer e aceitar as condições de preço, pagamento e duração dos contratos, bem como as consequências inerentes ao seu incumprimento. 31. In casu, o período de fidelização correspondia a 24 meses, tendo o Reclamante beneficiado de um desconto total na mensalidade do pacote correspondente a €495,00, nomeadamente: • Oferta/desconto na instalação e ativação no valor de €75,00 • Desconto incluído no preço da mensalidade - €420,00.

Desde a renovação contratual, o Reclamante continuou a usufruir integralmente dos serviços contratados, recebendo mensalmente as respetivas faturas, nas quais consta, de forma clara e expressa, o período de fidelização em vigor e o montante dos encargos devidos em caso de cessação antecipada do contrato. 33. Nos termos do artigo 342.º do Código Civil, incumbia ao Reclamante demonstrar os factos constitutivos do direito que invoca, designadamente que a renovação contratual foi efetuada sem o seu consentimento. 34. Todavia, tal ónus probatório não foi minimamente cumprido. 35. Pelo contrário, a prova documental junta aos autos

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

demonstra precisamente o oposto: que a renovação contratual foi validamente aceite através do contacto identificado pelo próprio Reclamante como seu, tendo este, posteriormente, executado o contrato durante vários meses, usufruindo integralmente dos serviços e das vantagens económicas associadas, sem jamais colocar em causa a respetiva validade. 36. É, por estes mesmos motivos, inegável que a Reclamada prestou vários serviços de comunicações eletrónicas todos contratados pelo Reclamante, no qual estava associado um período de fidelização aceite e validamente negociado.

Não pode o Reclamante pretender conservar os benefícios económicos obtidos em virtude da renegociação contratual - designadamente os descontos concedidos e as condições comerciais mais favoráveis - recusando, simultaneamente, cumprir a contrapartida que livremente aceitou. 38. Admitir entendimento diverso equivaleria a permitir que o Reclamante beneficiasse de todas as vantagens decorrentes do contrato sem suportar os respetivos ónus, situação que redundaria num manifesto enriquecimento sem causa à custa da Reclamada, resultado manifestamente incompatível com os princípios estruturantes do direito das obrigações. 39. Assim, inexistindo qualquer fundamento legal ou contratual para a anulação da renovação contratual ou do respetivo período de fidelização, mantém-se plenamente válida a obrigação assumida pelo Reclamante. 40. Consequentemente, caso o Reclamante opte pela resolução antecipada do contrato, são devidos os respetivos encargos de cessação antecipada, nos termos contratualmente acordados e legalmente admissíveis, os quais constituem a contrapartida dos benefícios económicos que lhe foram concedidos aquando da renovação.

Nestes termos, deverá a presente Reclamação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, mantendo-se integralmente válido o contrato celebrado entre as partes, incluindo o respetivo período de fidelização e os encargos devidos em caso de cessação antecipada, por serem legal e contratualmente exigíveis.»

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 pelo 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

A ação tem o valor total de **€319,15** (trezentos e dezanove euros e quinze cêntimos) conforme indicação aos autos.

5. <u>Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral</u>

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se nenhuma das partes estar apenas. Estando as mesmas devidamente notificadas, nos termos do Regulamento, a lei não impede a prossecução dos autos, permitindo-se alegações escritas das partes.

Prosseguiu assim o processo para sentença, tendo em conta a prova já constante e as alegações enviadas.

Foi assim encerrada a audiência conforme ata. E enviada às partes, sendo informado na mesma que posteriormente receberiam a sentença.

6. <u>Do Saneador</u>

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.

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

7. *Da Fundamentação:*

Dos fundamentos de facto com relevância para os autos dados como provados e não provados:

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com comercializadora reclamada, é titular de um contrato com a mesma;
b. A reclamada é a entidade comercializadora que procede à emissão de faturação de acordo com o contratado;
c. O contrato que está em vigor desde 27.04.2023, através do pacote ---
d. O dito contrato tinha 24 meses de fidelização, com valor de mensalidade de €64,99, com descontos e ofertas promocionais conforme contrato nos autos.
e. O titular do contrato – Reclamante – registou a manutenção do n.º de telefone através de portabilidade a 08.05.2023:
f.
g. Cabendo assim prova de que este n.º de telefone é do reclamante.
h. O consumidor foi mantendo a sua condição de cliente, e pagando as faturas emitidas.
i. A 05.05.2026 foi emitida a fatura nos autos FT 202690/1344856, com o valor do pacote em causa, e um telemóvel incluído, tendo a pagamento na mesma €67.66
j. Tendo um desconto de 1€,
k. E constando na mesma fatura uma mensagem quanto ao período de fidelização que é comum nestes serviços alusiva ao valor que haveria a pagar em caso de rescisão antecipada:
l.
m. O que implica que o contrato inicial que se teria renovado em abril de 2025 passados os 2 anos, terá tido entretanto uma negociação ou renovação pelo menos em outubro de 2025

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

n. De forma que a fidelização de 24 meses termine em outubro 2027.
o. Sendo que qualquer contrato de comunicações eletrónicas tem na sua faturação de informar a cada mês quanto era o valor de cada mês
p. O que é alegado pela reclamada que tendo ocorrido nessa altura outubro de 2025 levou a atribuição de vantagens económicas significativas.
q.
r. Foi enviado um sms a confirmar a interação nessa data a 01.10.2025, com uma confirmação explícita de contratação.
s. Sendo que desde essa data – até abril de 2026 o reclamante terá ido pagando a faturação sem reclamar ou reparar na mensagem a cada mês.
t. Pois houve preenchimento do Livro de Reclamações a 28.04.2026, mencionando que não aceitara qualquer tipo de renegociação contatual.
u. Mas sem prova que contrarie o sms enviado de confirmação.
v. Ou mais importante reclamação anterior de mensagem,
w. Pois logo em outubro de 2025 nos primeiros 14 dias poderia ter sido realizada reclamação na sequência de qualquer contratação à distância que tivesse sido feita.
x. Mas não há prova nos autos de qualquer reclamação anterior
y. Sendo que anos depois o valor da mensalidade finda a primeira contratação continua no mesmo valor aproximado inicial - €64.99 vs €66,99.
z. Usufruindo dos nms de telefone incluídos e portabilizados e com descontos.
aa. A lei das comunicações eletrónicas não prevê uma obrigação de rescisão sem custos /penalização.
bb. Houve contacto do reclamante em 01.10.2025, e desde essa fatura que passou a constar mensagem sobre a fidelização,
cc. A qual permaneceu em maio de 2026.
dd. Assim e em data não provada -por ausência de documentação – mas alegada como sendo de 01.10.2025, o reclamante terá realizado um

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

contacto com a reclamada pelo nm que pertence e está declarado como sendo do mesmo e enviado sms a confirmar uma interação.

ee. Contudo esta chamada não consta dos autos,

ff. Nem nenhum requerimento formal preenchido à operadora a requerer a audição que pudesse colocar em causa a recusa

gg. Nada aludindo a reclamada quanto a tal.

hh. Sabendo o cliente ou não tendo como desconhecer que está fidelizado até 01.10.2027, e com um custo associado a uma eventual saída, por mensagem constante nas faturas em campo devido e claro.

ii. Sem que nunca – antes de 28.04.2026 tenha formalizado queixa.

jj. Pelo que está em vigor o atual contrato, com condições renovadas ou renegociadas em outubro de 2025,

kk. Com sms de confirmação do titular do contrato e seu nm – ---, registado na reclamada desde 08.05.2023 como pertencendo-lhe.

ll. Detendo fidelização face a oferta aceite, que porque já era cliente não obrigou a nova assinatura, mas sim a validação

mm. Que ocorrendo de forma digital, e tratando-se de contacto direto, nada mais obriga,

nn. Estando o consumidor devidamente informado do prazo e custos dessa fidelização.

oo. Não há qualquer prova documental que prove o alegado pelo autor da ação.

7.2. 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.

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

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.

8. <u>Do Direito</u>

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 que o Reclamante tenha tido e que autonomamente hajam sido apreciados noutras instâncias, e que a este processo são indiferentes.

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 eletrónicos; (…)

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.

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

Entende desde logo este tribunal que na presente ação não se coloca uma questão alusiva à prestação do serviço em si, mas sim estamos perante um diploma e regime especial que tutela as comunicações eletrónicas.

A alegação é alusiva a existir ou não um período de fidelização neste contrato, o que com base na informação constante na fatura, existe uma fidelização até outubro de 2027 relativa a negociação anterior, onde o consumidor terá tomado a iniciativa e contacto e terá confirmado por sms uma alteração/negociação do contrato.

Assim deverá ter-se 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 que a Reclamada se obrigou a prestar determinados serviços, junto do Reclamante.

Ocorre que será assim vital ter presente o que foi contratado entre as partes e as informações prestadas que aqui foram dadas como provadas, para a apreciação sobre a legalidade do valor de incumprimento contratual que foi apresentado na fatura do cliente aqui reclamante, decorrendo até ao términus daquele prazo em outubro de 2027, com um custo de €319,15 alusivo a maio de 2026.

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

Existem legalmente menções em defesa do consumidor na lei dos serviços públicos essenciais em referência a informações que têm de ser prestadas.

Nesse sentido é, no entanto, visado no art. º 9 que quanto à faturação:

«1 - O utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta.

2 - A factura a que se refere o número anterior deve ter uma periodicidade mensal, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

3 - No caso do serviço de comunicações electrónicas, e a pedido do interessado, a factura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações.»

Considerando a informação nos autos, quer do contrato inicial de abril de 2023, como a fatura de maio de 2026, este tribunal é levado a concluir que a faturação está de acordo com o exigido por lei.

Na ausência de outra menção houve realmente um sms recebido naquele nm do titular, onde é provado pela reclamada ter havido uma confirmação explicita, mas desconhecendo o tribunal o conteúdo.

Isto porque cremos existir aqui uma conjugação de duas situações juridicamente diferentes, mas que não congregam para solução diferente. O reclamante é cliente da reclamada há vários anos, e terá havido uma renovação do seu contrato e da sua fidelização agora para 24 meses, com termos que aceitou e numa oferta que este tribunal não pode por em causa quando o próprio a 01.10.2025 indicou por sms aceitar, conforme elementos da Reclamada e que aquele não tem prova a contrariar nos autos.

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

A eventual violação de qualquer prática comercial – com data numa chamada que não temos prova documental de ter sido feito o adequado requerimento para a sua audição – levava a que em 30 dias houvesse queixa escrita, a contar de quando tenha sido recebida a primeira fatura alusiva à atual negociação em vigor.

E entre outubro 2025 e abril de 2026 não há nos autos prova cabal de nenhuma formalização de queixa. Ainda que devesse ter ocorrido, poderia ter sido denunciado o assunto à ANACOM como Autoridade do Setor, mas que este tribunal não tem acesso a qualquer prova de que o reclamante o tenha feito, e que a Autoridade alguma vez tenha emitido parecer sobre o assunto.

Estar o cliente descontente com o serviço, a oferta ou o contrato permite-lhe que reclame, mas não que saia sem mais da relação contratual sem penalização, a qual entrando em vigor, mantém-se até ao fim tendo a cada mês de ser informado do valor final, como ocorre na fatura que foi trazida aos autos de maio 2026 com o valor de €319.15.

Não vislumbramos, pois, qualquer incumprimento contratual que possa ser imputado à operadora. Poderia ainda o consumidor em 30 dias a contar do sms de 01.10.2025 denunciar à Comissão Nacional de Proteção de Dados, a existência de uma qualquer chamada telefónica que não tenha sido iniciada por si, e que tendo sido gravada não o tivesse autorizado.

E ali junto da CNPD e da ANACOM ser ponderado competente processo em termos contraordenacionais por procedimentos que pudesse comprovar.

Mas não existe nenhuma prova do reclamado que permita este tribunal condenar a reclamada no peticionado, na anulação da atual fidelização deste serviço de comunicações eletrónicas.

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

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 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, o que entendemos pelos prints e documentos remetidos que o faz.

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.

Termos em que tem de decair a pretensão formulada.

9. <u>Das taxas</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 Regulamento Harmonizado 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

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

de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança, pelo seu art. 21.º e ss.

Tendo em conta o supramencionado e existindo isenção regulamentada de pagamento relativamente a serviços públicos essenciais, determina-se que não são assim devidas taxas pelo Reclamante no presente processo.

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, 17 de julho 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