SENTENÇA n.º 383/2026

Processo n.º 2506/2026

SUMÁRIO:

1. A lei das comunicações eletrónicas regula legalmente parte dos serviços, tendo as partes apenas que cumprir com o que for contratado e convencionado.
2. A resolução tempestiva de um contrato ao domicílio pode nos termos do mesmo e da informação prestada levar a que seja cobrado um encargo pela dita, se se comprovar que houve expressa solicitação da execução imediata do contrato, que o consumidor deu o seu consentimento prévio a tal execução.
3. Os custos ou encargos estando devidamente informados e sendo para o tribunal razoáveis têm de ser pagos se assim apresentados.

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.

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

3. <u>Do objeto do litígio</u>

O pedido do reclamante (devidamente acompanhado por jurista da DECO) e a contestação da reclamada podem ser consultadas integralmente nos autos. Pelo reclamante no pedido é referido que:

«Em 10/06/2025, o Consumidor celebrou com a ---- um contrato de pacote TvNetVoz+Móvel (conta n.º 315279521), indicando como morada de faturação e instalação a Rua ----, e como contactos o email ----- e o telemóvel -----.

A instalação ocorreu em 27/06/2025 (Guia/Intervenção n.º 16835080). Em 08/07/2025, dentro do prazo legal, o Consumidor exerceu o direito de livre resolução, por escrito, e devolveu os equipamentos, tendo solicitado, em simultâneo, as gravações das chamadas de adesão e de cancelamento, bem como o acesso às faturas detalhadas na área "----".

Não obstante, a livre resolução e a devolução dos equipamentos, a entidade reclamada continuou a emitir e a exigir pagamentos, incluindo a referência global de 822,00 euros, comunicada por email de 14/10/2025, com ameaça de "resolução automática" em 10/11/2025 e de aplicação de "penalidades por incumprimento", bem como a possibilidade de inscrição dos dados do cliente numa "base de dados partilhada".

Em 06/12/2025 foi ainda remetida comunicação de "regularização de dívida" no montante de 360,16 euros, com prazo de 15 dias para pagamento e nova referência Multibanco. Em 16/10/2025, na sequência de reclamação (ROR00000000045400254), a entidade reclamada reconheceu erro parcial e

emitiu nota de crédito no valor de 395,26 euros (com IVA), abatida à fatura FT 101/100652749. Contudo, persistem montantes exigidos, e não foram disponibilizadas as gravações nem o acesso às faturas detalhadas, mantendo-se o bloqueio de informação.

O Consumidor apresentou reclamações no Livro de Reclamações Eletrónico em 16/08/2025 (ROR00000000045353633) e em 15/10/2025 (ROR00000000045400254), sem solução integral.

Mantém-se, assim, a necessidade de tutela por via arbitral, visando a declaração de eficácia da livre resolução, a eliminação de quaisquer cobranças que excedam a proporção legal devida até à data do cancelamento, a cessação de ameaças de reporte a bases de dados partilhadas e a entrega das gravações solicitadas, bem como a reposição do acesso às faturas Dessa legislação decorre que o consumidor tem o direito a:- ver reconhecida a livre resolução exercida tempestivamente, apenas suportando os custos proporcionais de serviços efetivamente prestados até ao cancelamento, quando aplicável;- não ser cobrado por penalidades, taxas de instalação, fidelizações ou outros encargos incompatíveis com a livre resolução e com a ausência de benefício duradouro de serviços; - exigir informação clara, verdadeira e completa, e a correção das faturas emitidas em desconformidade; - não ver os seus dados inseridos em base de dados partilhada de incumprimento quando a dívida é controvertida e se encontra em discussão legítima, nem sofrer práticas de cobrança agressivas ou desproporcionadas.»

***

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

« Em 10.06.2025, o Demandante celebrou com a Demandada um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas (DOC 1). 2º Na sequência da contratação efetuada, foi agendada e realizada a instalação do serviço na morada

indicada pelo Demandante, tendo a intervenção técnica ocorrido em 26.06.2025, conforme Guia de Intervenção n.º 16835080 (DOC 2). 3º A referida instalação implicou a deslocação de equipa técnica especializada ao local, a configuração e ativação do serviço nos sistemas e infraestruturas da Demandada, o fornecimento e parametrização dos equipamentos necessários, bem como a realização dos testes técnicos indispensáveis para garantir a operacionalidade e qualidade do serviço contratado.

Em 08.07.2025, o Demandante comunicou a sua intenção de exercer o direito de livre resolução do contrato. 5º A Demandada reconheceu posteriormente que tal comunicação ocorreu dentro do prazo legal aplicável aos contratos celebrados à distância, tendo, por esse motivo, procedido à anulação das penalidades associadas ao período de fidelização que haviam sido inicialmente faturadas. 6º Contudo, a circunstância de o Demandante ter exercido o direito de livre resolução não elimina nem invalida os custos efetivamente suportados pela Demandada para possibilitar a instalação e disponibilização do serviço na sua residência, custos esses que foram realizados a pedido do próprio cliente e antes do termo do prazo de livre resolução. 7º O presente litígio não versa sobre o direito do Demandante à livre resolução, o qual a Demandada reconheceu e respeitou. 8º A questão em discussão consiste exclusivamente em determinar se são devidos os custos de ativação e instalação efetivamente suportados pela Demandada para permitir a disponibilização do serviço contratado Conforme resulta da documentação contratual entregue ao Demandante aquando da adesão, nomeadamente das Condições Gerais aplicáveis ao contrato (DOC 1), foi expressamente previsto (alínea J: ponto 5 e 6), que, em caso de exercício do direito de livre resolução após a realização da instalação, seriam devidos os custos associados à ativação e instalação do serviço.

Tais condições foram disponibilizadas ao cliente previamente à contratação e integram o contrato por si aceite. 11º Acresce que o Demandante solicitou e autorizou expressamente a instalação do serviço durante o período de livre resolução, facto comprovado pela Guia de Intervenção Técnica assinada (DOC 2) e pela efetiva aceitação da deslocação da equipa técnica e realização dos trabalhos necessários à disponibilização do serviço. 12º A instalação e ativação do serviço implicaram custos reais e efetivos para a Demandada, nomeadamente: • Configuração e ativação do

serviço nas plataformas e sistemas internos; • Provisionamento técnico e integração na rede; • Deslocação da equipa técnica ao local;

Instalação física, materiais e parametrização dos equipamentos; • Testes de conectividade e qualidade do serviço; • Afetação de recursos humanos e técnicos necessários à execução da instalação. 13º Estes custos foram integralmente suportados pela Demandada e não se confundem com qualquer penalidade contratual ou compensação por incumprimento do período de fidelização, já anuladas pela Operadora. 14º Com efeito, os valores atualmente reclamados não correspondem a qualquer sanção ou indemnização pela cessação do contrato, mas antes ao ressarcimento de despesas efetivamente incorridas para permitir ao Demandante beneficiar da disponibilização do serviço contratado. 15º Admitir que tais custos tivessem de ser integralmente suportados pelo operador em situações em que o cliente solicita a instalação, beneficia da disponibilização do serviço e posteriormente exerce o direito de livre resolução significaria impor ao profissional um encargo económico sem qualquer compensação, situação manifestamente contrária aos princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual.

O exercício do direito de livre resolução não pode constituir um mecanismo que permita ao consumidor obter gratuitamente prestações e serviços cuja execução foi por si antecipadamente solicitada e efetivamente realizada pelo operador. 17º O Demandante procura ainda sustentar a sua pretensão com referência a eventuais comunicações relativas a processos de cobrança. 18º Contudo, importa esclarecer que tais comunicações decorreram da existência de valores faturados que, à data, se encontravam registados nos sistemas da Demandada e não consubstanciam qualquer atuação ilícita. 19º Em qualquer caso, a discussão sobre a existência ou exigibilidade da dívida encontra-se precisamente submetida à apreciação deste Tribunal Arbitral, motivo pelo qual tais alegações não afastam a legitimidade da cobrança dos custos efetivamente suportados pela Demandada. 20º O Demandante exerceu validamente o direito de livre resolução, circunstância que foi reconhecida pela Demandada, com a consequente anulação das penalidades de fidelização inicialmente faturadas. 21º Todavia, tal direito não afasta a obrigação de suportar os custos efetivamente incorridos pelo operador para possibilitar a instalação e disponibilização do serviço, custos esses expressamente previstos contratualmente, conhecidos pelo Demandante e decorrentes

de uma instalação por si solicitada e autorizada durante o período de livre resolução. 22º Os valores atualmente reclamados não constituem penalidades nem encargos arbitrários correspondendo a despesas efetivas de ativação e instalação suportadas pela Demandada. 23º A atuação da Demandada encontra-se integralmente alinhada com o regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância, designadamente com o disposto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, e com a interpretação adotada pelas instituições europeias relativamente ao exercício do direito de livre resolução quando a execução do contrato é iniciada a pedido expresso do consumidor.

Com efeito, as Orientações da Comissão Europeia relativas à aplicação da Diretiva 2011/83/UE sobre os Direitos dos Consumidores (págs. 50 e 51 do DOC 3 junto aos autos) esclarecem expressamente que, quando a prestação de serviços implique custos únicos suportados pelo profissional para disponibilizar o serviço ao consumidor, tais custos podem ser incluídos no montante devido pelo consumidor em caso de exercício do direito de resolução após o início da execução do contrato. 25.º Refere, em concreto, a Comissão Europeia que: "Where the provision of services involves one-off costs to the trader to make them available to the consumer, the trader may include them in the calculation of the compensation: For example, the trader may include the cost of installation works at the consumer's place of residence that are carried out as part of a contract for landline electronic communication services before the consumer withdraws from the contract." Ou seja: "Quando a prestação de serviços envolve custos únicos para o fornecedor, com o objetivo de os disponibilizar ao consumidor, o fornecedor pode incluí-los no cálculo da compensação: Por exemplo, o fornecedor pode incluir o custo das obras de instalação realizadas na residência do consumidor, que fazem parte de um contrato de serviços de comunicações eletrónicas por linha fixa, antes de o consumidor desistir do contrato." 26.º Resulta assim inequívoco que o próprio enquadramento interpretativo adotado pela Comissão Europeia admite expressamente a cobrança dos custos de instalação suportados pelo operador de comunicações eletrónicas quando a instalação tenha sido realizada a pedido do consumidor antes do exercício do direito de livre resolução. 27.º No caso concreto, o Demandante solicitou expressamente a instalação do serviço durante o período de livre resolução, tendo a Demandada procedido à deslocação de equipa técnica, instalação dos equipamentos, ativação do serviço e realização de todos os procedimentos técnicos necessários à sua

disponibilização, suportando os respetivos custos. 28.º A cobrança dos valores em causa não corresponde, por isso, a qualquer penalidade associada à cessação do contrato ou ao incumprimento do período de fidelização, mas antes ao ressarcimento de despesas efetivas e objetivamente suportadas pela Demandada, em conformidade com o regime legal aplicável e com as orientações da Comissão Europeia. 29.º A interpretação defendida pelo Demandante conduziria a um resultado manifestamente contrário ao equilíbrio contratual pretendido pelo legislador europeu e nacional, permitindo que um consumidor solicitasse a execução imediata de serviços que implicam custos significativos para o operador e, posteriormente, exercesse o direito de livre resolução sem suportar qualquer encargo relacionado com essa execução, transferindo integralmente esses custos para o profissional. 30.º Assim, deve ser reconhecida a legitimidade da cobrança dos custos de instalação e ativação, no montante de €301, efetivamente suportados pela Demandada, por se encontrarem legalmente previstos, contratualmente comunicados e expressamente admitidos pelas orientações interpretativas da Comissão Europeia aplicáveis à matéria.

Nestes termos, nos melhores de Direito e sempre com o mui douto 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. <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.

Determino que o valor da causa seja de **€301** (trezentos e um euros) 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 estar apenas presente o Reclamante, assistido em sede de audiência pelo jurista da DECO.

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 o 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.

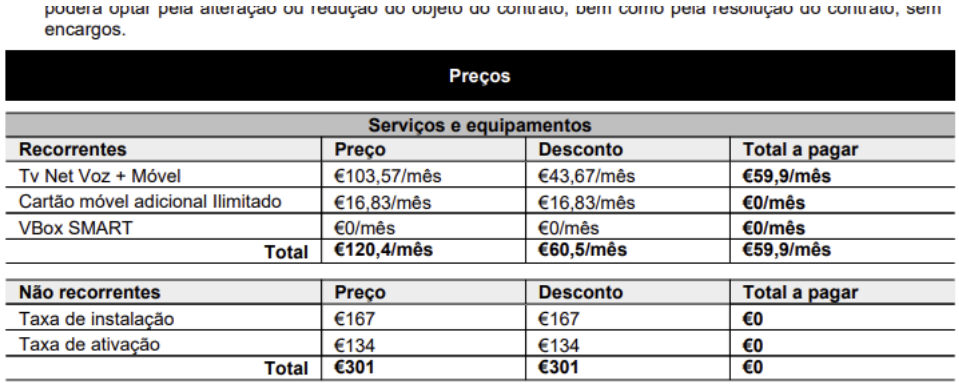
Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

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

a. O reclamante em consequência de contrato celebrado com a operadora reclamada, foi titular de um contrato com a mesma;
b. Tendo o contrato sido realizado em loja da reclamada, presencial, com data de 10.06.2025
c. Para o serviço de TVNETVOZ MOVEL com fidelização de 24 meses.

d. Deste contrato que foi feito presencial foi dada cópia ao reclamante, que consta dos autos.
e. Tendo uma cópia do reclamante assinada pelo mesmo:
f.
g.
h. Tendo também sido pedida a portabilidade de nms.
i. Das condições desse contrato teve assim o reclamante nessa data conhecimento ao ter entregue todos os seus elementos
j. E ali constam os termos da livre resolução:
k.
l. Que este tribunal dá como provado que eram do conhecimento do Reclamante desde a adesão.
m. Tendo o mesmo autorizado a instalação do serviço a 26.06.2025
n. Constando ainda do contrato nos autos a informação dos preços quer de instalação como ativação, taxas autónomas e diferentes da livre resolução e do conhecimento e informadas ao consumidor no mesmo documento



poderá optar pela alteração ou redução do objeto do contrato, bem como pela resolução do contrato, sem encargos.

Preços

Serviços e equipamentos			
Recorrentes	**Preço**	**Desconto**	**Total a pagar**
Tv Net Voz + Móvel	€103,57/mês	€43,67/mês	**€59,9/mês**
Cartão móvel adicional Ilimitado	€16,83/mês	€16,83/mês	**€0/mês**
VBox SMART	€0/mês	€0/mês	**€0/mês**
Total	**€120,4/mês**	**€60,5/mês**	**€59,9/mês**

Não recorrentes	**Preço**	**Desconto**	**Total a pagar**
Taxa de instalação	€167	€167	**€0**
Taxa de ativação	€134	€134	**€0**
Total	**€301**	**€301**	**€0**

o.

p. A instalação veio assim a ocorrer 26.06.2025:



Dados da Intervenção

Nº	16835080	**Tipo de Intervenção**	FTTH - Instalação Cliente		
Nº de Conta	315279521	**Nº de Acesso**	189446132		
Data de Início	26/06/2025	**Hora de Início**	20:19:00	**Data de Fim**	26/06/2025	**Hora de Fim**	20:57:13
Recebido Por	jose manuel			**Equipa Técnica**	Diego Paraguai		

q.

r. Tendo o reclamante assinado o documento e confirmado que havia tomado conhecimento dos termos e condições contratuais para a prestação daquele serviço.

s.

t. Sendo que tratando-se de um contrato celebrado no estabelecimento, o prazo de resolução contratual neste caso é de 30 dias, de acordo com o contrato

u. E a lei permite que esta rescisão não seja sem custos, mas apenas se antes da dita instalação,

v. Após a mesma ou se antecipar o contrato o consumidor fica sujeito aos termos contratados

w. Ou seja, com a instalação a instalação do serviço, feito com o consentimento do reclamante, o mesmo estava informado de que terá de pagar o montante referente às prestações previstas no contrato,

x. Que como acima sublinhamos estava previsto e informado em €301.

y. *«5. Se tiver solicitado que a prestação de serviços comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato. É ainda necessário proceder à devolução dos equipamentos do serviço Tv Net Voz, propriedade da ---, no prazo de 30 dias após a data de desativação, de forma a não lhe ser cobrado o respetivo custo dos mesmos, conforme estipulado nas condições gerais do tarifário.»*

z. Ou seja, no momento em que aceita a prestação imediata do serviço, terá de pagar um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado.

aa. E dependendo tal do que esteja contratado, face à liberdade das partes na determinação das suas condições, verifica-se constar essa informação nos elementos contratuais.

bb. Neste caso o cliente estava devidamente informado que teria de pagar os valores de ativação e instalação se viesse a proceder à resolução do contrato após a instalação.

cc. Sendo dado como provado que a cessação foi solicitada a 08.07.2025, já após a instalação.

dd. E no relatório de intervenção técnica desse dia, onde esteve o cliente reclamante, foi o mesmo devidamente informado e de forma clara que os serviços ficaram instalados, e que tomara conhecimento e aceitava as condições contratuais para a prestação deste serviço, reconhecendo que os mesmos serviços foram prestados a seu pedido.

ee. Estando a assinatura da cliente visível e conforme pode ser consultado nos autos.

ff. Foi emitida posteriormente fatura referente ao serviço, no valor total de €463, onde consta o valor da mensalidade, dos cartões e do valor da penalização de €403,83

gg. Essa fatura traz esse detalhe:

hh.

ii.

jj. Contudo pelo contrato esse valor de encargos adicionais ultrapassava o que constava nas condições aceites.

kk. A 14.09.2025 os equipamentos foram devolvidos conforme comprovativo nos autos

ll.

mm. A 14.10.2025 houve comunicações com cobrança de valores vencidos de €822.

nn. Contudo houve bota de crédito posterior, no valor de €463,51 a 04.12.2025

oo. A reclamante realizou reclamação escrita;

pp. A Reclamada reconheceu em sede de contestação apenas estar em dívida o valor relativo a taxas de ativação e instalação, no valor apenas em dívida de €301.

qq. Dá-se como provado que os valores atualmente reclamados não constituem penalidades nem encargos arbitrários, correspondendo a despesas efetivas de ativação e instalação que têm de ser pagas.

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.

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, e que este tribunal à luz dos factos documentados.

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.

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, e ao direito de resolução com ou sem custos ou encargos extra associados.

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 algumas semanas 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 encargos que foi apresentado a pagamento ao cliente aqui reclamante, face à sua rescisão antecipada do contrato.

Ora conforme matéria factual dada como provada, está previsto no contrato de forma bem explicita que se o consumidor exercer este direito de livre resolução após a instalação do serviço, que terá de pagar uma penalização (veja-se o print acima da cláusula J e n.º 6), considerando-se assim devidamente informado.

E a instalação decorreu com o expresso pedido do cliente reclamante, conforme depois no relatório técnico a mesma assinou.

Está assim legitimada a atuação da operadora a que em nosso entendimento deu todas as informações legais ao consumidor, aqui regido pelo contrato celebrado.

Aliás pela documentação entregue não houve qualquer impedimento à resolução, a esta adesão que foi feita em loja.

As condições estavam na posse do reclamante, ou podiam ser por este consultadas, como aliás assina no momento da própria instalação que tinha tomado conhecimento.

O consumidor não tem assim nenhuma indicação contratual nem que lhe cause a expetativa da rescisão ser sem custos, nem a ausência de menção do valor da dita penalização.

A quantia cobrada é assim no entender deste tribunal perfeitamente enquadrável num valor razoável face aos encargos a que fica sujeita uma instalação e ativação de um serviço, o que aliás constava do próprio contrato:

Sendo certo que até chegar a este tribunal a 27.06.2026 o cliente foi sujeito a cobrança e esclarecimentos dados quanto a valores diferentes, consta também um quadro explicativo com os encargos a que pode ficar este sujeito quanto à instalação e ativação:

encargos.

Preços			
Serviços e equipamentos			
Recorrentes	**Preço**	**Desconto**	**Total a pagar**
Tv Net Voz + Móvel	€103,57/mês	€43,67/mês	**€59,9/mês**
Cartão móvel adicional Ilimitado	€16,83/mês	€16,83/mês	**€0/mês**
VBox SMART	€0/mês	€0/mês	**€0/mês**
Total	**€120,4/mês**	**€60,5/mês**	**€59,9/mês**
Não recorrentes	**Preço**	**Desconto**	**Total a pagar**
Taxa de instalação	€167	€167	**€0**
Taxa de ativação	€134	€134	**€0**
Total	**€301**	**€301**	**€0**

Ora nesta data e perante todas as alterações, ficará apenas a valer aquilo que entre as partes foi acertado.

Considerando a informação nos autos, quer do contrato, do relatório técnico entregue no dia da instalação, e a fatura emitida este tribunal é levado a concluir que a faturação está de acordo com o exigido por lei, e de acordo com o acordado, que era do conhecimento do reclamante, embora a mesma apresente reclamação, mas sem prova qualquer do contrário, sendo que a reclamada tem os termos do contrato e o relatório, como prova do que foi comunicado ao reclamante, estando este ciente que a livre resolução seria permitida nos termos da lei, mas em lugar algum – nem mesmo na lei – consta essa menção a completa gratuitidade da desativação, a partir do momento em que o serviço é instalado.

Deve ainda ter o reclamante ter presente o que a Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto prevê quer no n.º 12 do artigo 120.º, na alínea b) do n.º 1 do artigo 122.º e no artigo 136.º, que reportando ao caso em concreto remetem para aquilo que foi contratado entre as partes uma vez que não se trata de uma venda à distância ou equiparada.

Acrescente-se que a própria ANACOM[1] como Autoridade Nacional das Comunicações já se pronunciou sobre o tema, e legitima desde que dada a

[1] https://www.anacom-consumidor.pt/faq-cancelamento-de-servicos?q=pergunta_16

devida informação o procedimento de cobrança de encargos, sem um valor concreto seja determinado.

Pelo que entende este tribunal ser coerente e adequado o valor de €301 apresentado a pagamento, que deve ser pago pelo reclamante, sem que exista prova de qualquer incumprimento contratual pela reclamada.

Termos em que deve 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 art. 21º do Regulamento do CACCL é determinado genericamente 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.

Contudo tendo em conta o presente litígio ser referente a um conflito referente a Serviços Públicos Essenciais, tal isenta o reclamante de qualquer pagamento.

Não há assim custas devidas no presente processo pelo 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, 25 de agosto de 2026

A juiz-árbitro

Doutora Elionora Santos