



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 2531/2020

Sentença

, residente na
Valbom, **apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo reclamação**
contra , com sede na
, na qual, entre outras coisas,
no essencial, alega que:

- “1- No dia 8 de Maio de 2020 contactei a requerida, via telefone, com finalidade de portar o número .*
- 2 A portabilidade avançou e os cartões . só chegaram 10 dias depois a 18 de Maio de 2020 sem que a Portabilidade estivesse ainda concluída.*
- 3- Depois de chegados os cartões, a portabilidade exigida para o dia 22 de Maio de 2020 ainda não tinha acontecido, o que na lei diz ter de acontecer em 3 dias úteis após o pedido e não aconteceu.*
- 4- A portabilidade foi feita sim, apenas no dia 25 de Maio de 2020 2 dias depois da data final de portabilidade e 17 dias depois do primeiro contacto com a .*
- 5- No mesmo dia 25 de Maio de 2020 recebi sms por parte da a informar que o serviço estava ativo e a dizer bem vindo.*
- 6- Rapidamente reparei que o serviço era péssimo, sem rede em casa e pouca rede no exterior.*
- 7- Contactei vida telefone a . para apoio técnico e depois de troca de dispositivos e depois de vários testes o próprio técnico disse nada poder fazer e expor por email enviando as velocidades.*
- 8- Fiz pedido por email no dia 28 de Maio de 2020 ao qual só obtive resposta no dia 1 de Junho de 2020. Visto a resposta ser para despiste e não para continuar o apoio técnico enviei pedido de rescisão no dia 4 de Junho de*





RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

2020, ou seja, 9 dias depois da mensagem a informar que tinha serviço ativo e de boa vinda à

- 9- Na rescisão enviada por email (um dos canais apresentados na folha de rescisão para envio de documentação) invoquei o prazo legal de 14 dias de livre resolução e ainda a falta de capacidade da em me dar o serviço contratado.
- 10- Dias depois não havia recebido qualquer comunicação sobre o assunto por parte da . e liguei para o apoio ao cliente por volta do dia 10 de Junho de 2020 a pedir POR EMAIL a confirmação de cancelamento ao que a operadora disse: “Está tudo bem, foi cancelado sem penalização não se preocupe”.
- 11- Recebi então no dia 3 de Julho de 2020 uma fatura, emitida pela requerida, onde me é exigido o pagamento de 174,10€ a pagar á , onde entre outros valores tinha uma indemnização de 141,20€ a pagar por cancelamento de contrato.
- 12- Tentei logo por diversas formas contactar a requerida, por telefone (Esperas em chamada automática de cerca de 40 minutos e a chamada caía sempre), emails e nunca obtive resposta.
- 13- Só quanto fiz uma reclamação no Portal da Queixa e no Livro de Reclamações é que a . se dignificou a responder dizendo que o contrato começou efectivamente no dia do primeiro contacto (8 Maio 2020) e não no dia em que recebi a mensagem de conformação de activação de serviço (25 de Maio de 2020).
- 14- Questionei em que Lei se baseiam visto não proteger em nada o cliente.
- 15- Esperei 17 dias até ter em minha posse um serviço e aquando a chegada do serviço pude constatar ser péssimo e nada ao encontro do que me foi prometido pela operadora e como tal, 3 dias depois da sms da que dizia “Bem Vindo a o Seu cartão está ativado” enviei carta de rescisão. A continua a exigir o dinheiro e inclusive já colocou empresas de cobrança que estão constantemente a contactar-me via telefone em tons ameaçadores”.

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que seja declarada que não deve à reclamada a quantia 164,10€ que esta lhe peticiona.





O Reclamante juntou aos autos prova documental e apresentou prova testemunhal.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada não apresentou contestação.

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprido decidir:**

O tribunal é competente.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, exceções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos:**

- A. No dia 8 de Maio de 2020 o reclamante celebrou com a reclamada, via telefone, um contrato através do qual a reclamada prestaria ao reclamante o





serviço de comunicações electrónicas – telefone móvel e serviço de internet móvel no mesmo telefone, esta última vulgarmente designada de serviço de dados móveis.

- B.** No âmbito do contrato referido no item anterior, a reclamada deveria proceder à portabilidade dos números de telefone, desassociando-os do serviço de telecomunicações prestado pela operadora e associando-os ao serviço que a reclamada lhe passaria, então, a prestar.
- C.** O contrato acima provado em “A”, foi redigido e celebrado com recurso a cláusulas contratuais gerais, propostas pela reclamada e às quais o reclamante, apenas se limitou a aderir.
- D.** A Reclamada sujeitou o contrato acima provado em “A” a um período de fidelização de 24 meses.
- E.** Pelo serviço supra provado em “A” o reclamante iria pagar á reclamada cerca de 10,00€ por mês.
- F.** Com vista à prestação dos serviços acima provados em “A”, em 18/05/2020 a reclamada entregou ao reclamante dois cartões, contendo, cada um deles, um chip electrónico para serem incorporados em telemóveis.
- G.** Nessa data de 18/05/2020 a referida portabilidade provada em “B” não estava concluída.
- H.** A prestação do serviço supra referido em “A”, por parte da reclamada ao reclamante, teve início em 25/05/2020.
- I.** A portabilidade dos números telefónicos acima provados em “B” ficou concluída no dia 25/05/2020.
- J.** Logo após o referido dia 25/05/2020, o reclamante constatou que o sinal de rede móvel electrónica, relativo ao serviço a prestar pela reclamada ao reclamante era insuficiente, não permitindo, na residência do reclamante, este fazer e receber chamadas.





K. Constatou também o reclamante, logo após esse mesmo dia 25/05/2020, que a velocidade de transmissão de dados móveis era demasiado lenta, não permitindo efectuar-se comunicações por essa via.

L. Dos factos provados nos dois itens anteriores o reclamante deu conhecimento à reclamada.

M. Por e-mail datado de 01/06/2020 a reclamada informou o reclamante, no essencial, do seguinte:

“Em relação à situação apresentada, solicitamos que teste o cartão noutra telemóvel e caso o seu telemóvel tiver dual sim para o testar nos dois slots.”

N. Através de e-mail datado de 04/06/2020 o reclamante informou a reclamante, no essencial, do seguinte:

“...venho por este meio comunicar denúncia de contrato móvel com a [redacted], como indica formulário em anexo.

A denúncia ocorre dentro do prazo legal de 14 dias após ativação do serviço (25-05-2020). Se motivo for necessário, após ativação dos cartões foi verificado que a rede [redacted] não é suficiente na nossa área de residência. Não nos é possível fazer chamadas ou receber e os dados móveis são demasiado lentos. Entrámos em contacto com o apoio técnico que nos pediu para enviarmos testes de velocidade, após termos experimenta a opção de trocar de equipamentos sem sucesso.

O email que recebemos de volta, após envio dos dados de testes de velocidade, foi de novo a simples troca de cartões. Voltei a ligar e fui informado que a [redacted] não tem como fazer ampliação de rede. De facto, raras vezes consegui ter boa rede ou dados móveis na zona de Gondomar.

Assim, peço o cancelamento de contrato até ao prazo máximo de dia 07/06/2020 data final dos 14 dias em que a lei vigora.

Posto isto, quaisquer comunicações anteriores serão devidamente pagas e não deve ser imputada pela [redacted] qualquer penalização por cancelamento ou fidelização.

Mais acrescento que tentei já por 3 vezes fazer este mesmo pedido por telefone mas fiquei sempre cerca de 40 minutos em espera com musica acabando todas as chamadas por caírem”.





- O.** Conjuntamente com o e-mail referido no item anterior, o reclamante enviou, também, à reclamada, devidamente preenchido, o formulário por esta disponibilizado para efeitos de denúncia de contratos.
- P.** Através do formulário referido no item anterior, o reclamante solicitou a desactivação de todos os serviços que havia contratado com a reclamada.
- Q.** Por e-mail datado de 05/06/2020 a reclamada informou o reclamante, no essencial, do seguinte:
- “Em resposta à questão apresentada informamos que, para podermos verificar uma anomalia técnica necessitamos sempre de despistes para que a situação possa ser avaliada pelo departamento técnico. Em consequência, apresentamos as nossas sinceras desculpas pelo sucedido, bem como pelos inconvenientes que daí possam ter decorrido. Por último, gostaríamos de agradecer o reparo que nos fez, pois desta forma temos a oportunidade de melhorar a qualidade do serviço prestado”.*
- R.** A reclamada não aceitou a resolução contratual efectuada pelo reclamante e provada nos supra itens “N” a “P”.
- S.** Por factura datada de 01/07/2020, com o n.º M07032216, a reclamada solicitou ao reclamante o pagamento do montante de 165,84€, sendo que a quantia de 164,10€ era peticionada a título de penalização por incumprimento do período de fidelização.
- T.** Em 04/07/2020, o reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações reclamada.
- U.** à reclamação referida no item anterior, foi atribuído o n.º ROR0000000000874591 e nela o reclamante fez constar, no essencial, o seguinte:
- “No dia 8 de Maio de 2020 contactei a Nowo com finalidade de portar dois números para a .
(...) A portabilidade foi feita sim, apenas no dia 25 do mesmo mês (...). No mesmo dia 25 recebi sms (...) a informar que o serviço estava ativo e a dizer bem vindo. Rapidamente reparei que o serviço era péssimo, sem rede em casa e pouca rede no exterior. Contactei vida telefone a . para apoio técnico e depois de troca de dispositivos e depois de vários testes*





(velocidades em anexo) o próprio técnico disse nada poder fazer e expor por email enviando as velocidades. Fiz pedido por email no dia 28 do mesmo mês ao qual só obtive resposta no dia 1 de Junho. Visto a resposta ser para despiste e não para continuar o apoio técnico enviei pedido de rescisão (em anexo) no dia 4 de Junho de 2020, ou seja, 9 dias depois da famosa mensagem a informar que tinha serviço ativo e de boa vinda à Na rescisão enviada por email (um dos canais apresentados na folha de rescisão para envio de documentação) (em anexo) invoquei o prazo legal de 14 dias de livre resolução e ainda a falta de capacidade da em me dar o serviço contratado. Dias depois não havia recebido qualquer comunicação sobre o assunto por causa da e liguei para o apoio ao cliente por volta do dia 10 de Junho a pedir a POR EMAIL a confirmação de cancelamento ao que a operadora disse: Está tudo bem foi cancelado sem penalização não se preocupe.

Recebi hoje esta fatura (...)”.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos, nomeadamente:

- A. Que o Reclamante, antes ou na data da celebração contrato supra provado em “A” dos factos provados, tivesse sido informado de que o contrato ficava sujeito a um período de fidelização de 24 meses.
- B. Que a reclamada tivesse informado o reclamante acerca das penalizações em que incorria e seus montantes, caso fizesse cessar o contrato provado em “A” dos factos provados durante o referido período de fidelização;
- C. Que o reclamante, antes ou na data da celebração contrato supra provado em “A” dos factos provados tivesse sido informado acerca do momento a partir do qual poderia exercer o seu direito de livre resolução contratual.

Fundamentação da matéria de facto:

Decisivo para a formação da convicção do tribunal e para a prova dos factos acima dados como provados e foram, desde logo, os documentos juntos aos autos,





bem como as declarações do reclamante e o depoimento da testemunha por si apresentada, ambos prestados em sede de julgamento.

Assim, no que aos documentos diz respeito, foram decisivos:

a) Os Documentos de fls. 5 e 6 (doc. 1) dos autos, juntos pelo reclamante ao processo, dos quais consta o teor da comunicação redigida e formulário de resolução contratual preenchido, ambos pelo reclamante e por ele enviados, via e-mail, em 4/06/2020, à reclamada, tendo tais documentos, conjugados com as declarações prestadas pelo reclamante, permitido provar os factos dos itens “N”, “O” e “P” dos factos provados.

b) O documento de fls. 7 a 9 (doc. 2) junto pelo reclamante – Factura n.º M07032216, datada de 01/0/2020, enviada pela reclamada ao reclamante, da qual consta os valores acima provados em “S”, tendo assim, tal documento, em conjunto com o teor das declarações prestadas pelo reclamante, permitindo provar esse facto, bem como o facto constante do supra item “R”.

c) O documento junto pelo reclamante aos autos, em 22/03/2022, intitulado “CONDIÇÕES GERAIS E ESPECIAIS”, que, conjugado com as declarações prestadas pelo reclamante permitido provar o facto do item “C” dos factos provados.

d) O teor dos sms datados de 21, 22 e 25 de Maio de 2020, os quais, pelo seu teor, permitiram provar os factos dos itens “H” e “I” dos factos provados.

e) O teor do email datado de 01/06/2020, enviado pela reclamada ao reclamante, o qual, pelo seu teor, permitiu provar o facto constante do supra item “M”

f) O teor do email datado de 05/06/2020, enviado pela reclamada ao reclamante, o qual, pelo seu teor, permitiu provar o facto constante do supra item “Q”

g) O teor do documento – reclamação – com o n.º ROR00000000000874591, datado de 04/07/2020, o qual permitiu provar os factos constantes dos itens “T” e “U” dos factos provados.





h) O teor do e-mail datado de 09/05/2020, enviado pela reclamada ao reclamante, às 18:28h, o qual, conjugado com as declarações do reclamante, com o depoimento da testemunha apresentada, , e com a ausência de prova em sentido diverso, permitiu dar como não provado o facto do item “A” dos factos não provados.

No que às declarações do reclamante e ao depoimento da testemunha , por si apresentada em sede de julgamento diz respeito, estes foram prestados de forma clara, isenta, tendo, em conjugação com os documentos acima referidos, permitido ao tribunal formar sem margem para dúvidas a sua convicção nos termos que aqui se deixa exposto.

No que às declarações do Reclamante diz respeito, este esclareceu o tribunal, não só acerca dos termos e circunstâncias de tempo, modo e lugar em que o contrato em causa nos autos e supra provado em “A” dos factos provados foi por si celebrado com a reclamada, o preço a pagar, como também esclareceu o tribunal acerca das condições e qualidade do serviço que a reclamada lhe prestou e acima provadas em “J” e “K” e ainda as circunstâncias que determinaram a apresentação da reclamação provada em “T” e “U” também dos factos provados.

Assim, o reclamante esclareceu que:

-- no dia 8 de Maio de 2020, celebrou com a reclamada, via telefone, um contrato através do qual a reclamada lhe prestaria o serviço de telefone móvel e serviço de internet móvel (serviço de dados móveis) para dois telefones.

-- No âmbito desse contrato, a reclamada deveria proceder à portabilidade dos números de telefone, ! , da rede de telecomunicações para sua (da reclamada)

-- Por aquele serviço a prestar pela reclamada, o reclamante lhe cerca de 10,00€ por mês;

-- Em 18/05/2020 a reclamada entregou ao reclamante dois cartões telefónicos destinados a permitir ao reclamante usufruir dos serviços contratados,

-- Nessa data de 18/05/2020 a referida portabilidade daqueles números telefónicos não estava concluída, tendo apenas sido concluída em 25/05/2020 e aquele serviço a prestar pela reclamada activado, também, nessa data.





Mais esclareceu o reclamante que:

-- Logo após o referido dia 25/05/2020, o reclamante constatou que o sinal de rede móvel electrónica, relativo ao serviço a prestar pela reclamada era insuficiente, não permitindo, na sua residência (do reclamante), este fazer e receber chamadas e que a velocidade de transmissão de dados móveis era demasiado lenta, não permitindo efectuar-se comunicações por essa via.

-- Destes factos deu conhecimento à reclamada telefonicamente e por e-mail, tendo em 04/06/2020, solicitado, via e-mail, a desactivação de todos os serviços que havia contratado com a reclamada.

-- Lhe foi dito ao telefone, por trabalhador da reclamada que o atendeu, que em face do fundamento apresentado pelo reclamante, o serviço seria cancelado sem qualquer penalização.

-- Contudo, a reclamada, através da factura datada de 01/07/2020, lhe solicitou o pagamento da quantia de 164,10€, a título de penalização por incumprimento do período de fidelização, sendo que considera, não dever pagar tal valor devido á falta de qualidade do serviço da reclamada.

-- Devido a este comportamento da reclamada, apresentou em 04/07/2020, reclamação no livro de reclamações reclamada.

Estas declarações foram, por sua vez, corroboradas pele testemunha que deles disse ter conhecimento de forma directa, tanto mais que vive com o reclamante.

Assim, como acima já se disse, da análise ponderada de todos estes elementos de prova, este tribunal arbitral ficou convencido nos termos acima expressos, não tendo dúvidas em dar como provados os factos que acima deu como provados e não provados os que deu como não provados.

Quanto à matéria dada como não provada, tal resulta do factos de nenhuma prova se ter produzido no sentido de provar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou





transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”, sendo que, nos termos do n.º 2 do citado art. 2º, “consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos”.

Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a prestação por parte da reclamada ao reclamante, de um serviço de comunicações electrónicas – telecomunicações moveis e internet (dados moveis) – previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que o reclamante pretendia usufruir no seu dia-a-dia, nos seus contactos pessoais, constituindo, assim, tal relação jurídica, uma relação de consumo (um contrato bilateral, sinalagmático), na medida que a Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, mediante uma contraprestação – pagamento do preço – a pagar pelo Reclamante, se obrigou a prestar a este aqueles referidos serviços, que o reclamante destinou a uso não profissional.

Dispõe o art. 7º, deste diploma legal, prevê que “a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes”, decorrendo também do art. 5º, n.º 1, deste mesmo diploma que a prestação do serviço deve ser contínua, só podendo ser suspensa mediante aviso prévio adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

No caso dos autos, era dever da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação assumida no contrato entre ela e o Reclamante celebrado, prestar ao reclamante um serviço de comunicações móveis electrónicas que lhe permitisse fazer e receber chamadas sem qualquer dificuldade, bem como enviar e receber comunicações e/ou conteúdos de através da internet (serviço de dados moveis).





Ora, provado está que o sinal de rede móvel electrónica, relativo ao serviço a prestar pela reclamada era insuficiente, não permitindo ao reclamante, na sua residência, fazer e receber chamadas, bem como, provado está que a velocidade de transmissão de dados móveis era demasiado lenta, não permitindo, também, ao reclamante enviar e receber comunicações e/ou conteúdos móveis por essa via.

Assim, é manifesto que a reclamada não prestou ao reclamante um serviços nos termos do que lhe é imposto, quer pelo art. 7º, quer pelo art. 5º, n.º 1, da referida lei 23/96.

O serviço prestado pela reclamada ao reclamante não possuía as qualidades que dele seria de esperar ou que qualquer pessoa pudesse, minimamente, esperar.

Por sua vez, dispõe o art. 762, n.º 1, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”, sendo que, nos termos do n.º 1, do art. 763, deste mesmo diploma legal “a prestação deve ser realizada integralmente e não por partes, excepto se outro for o regime convencionado ou imposto por lei ou pelos usos” e, nos termos do seu art. 798 “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”

No caso dos autos, porque a reclamada não cumpriu com a sua obrigação (prestação do serviço com qualidade) o reclamante resolveu o contrato com ela celebrado.

Em face disso, a reclamada, pretende que o reclamante a indemneze em virtude de ter procedido a tal resolução durante o período de fidelização contratual.

Será legítimo, sancionar o reclamante por esta resolução?

É manifesto que não!

O reclamante só resolveu o contrato, devido ao incumprimento da reclamada nos termos acima expostos.

Assim, não pode, pois, a reclamada (que não cumpriu com a sua prestação e, por isso levou a que o reclamante resolvesse o contrato) exigir do reclamante uma indemnização por um incumprimento que só a ela é imputável.

Decidir em sentido contrário seria beneficiar o infractor à custa da parte que cumpria.





Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção procedente por provada e, em consequência, **declara-se que o reclamante não deve a reclamada a quantia de 164,10€ que a reclamada lhe peticionou o pagamento.**

Sem custas.

Notifique-se.

Resumo:

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a prestação por parte da reclamada ao reclamante, de um serviço de comunicações electrónicas – telecomunicações moveis e internet (dados moveis) – previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Dispõe o art. 7º, deste diploma legal, prevê que “a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes”, decorrendo do seu art. 5º, n.º 1, que a prestação do serviço deve ser contínua, só podendo ser suspensa mediante aviso prévio adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

No caso dos autos, provado está que o sinal de rede móvel electrónica, relativo ao serviço a prestar pela reclamada ao reclamante era insuficiente, não permitindo ao reclamante, na sua residência, fazer e receber chamadas, bem como provado está que a velocidade de transmissão de dados móveis era demasiado lenta, não permitindo, também, ao reclamante enviar e receber comunicações e/ou conteúdos móveis por essa via.

Assim, é manifesto que a reclamada não prestou ao reclamante um serviços nos termos do que lhe é imposto, quer pelo art. 7º, quer pelo art. 5º, n.º 1, da referida lei 23/96.

Deste modo, tendo o reclamante (devido a essa falta de qualidade do serviço), resolvido, durante o período de fidelização, o contrato celebrado com a





reclamada, é manifesto que tal resolução é legítima não assistindo à reclamada qualquer direito a ser indemnizada devido a tal resolução contratual.

Decidir em sentido contrário seria beneficiar o infractor à custa da parte que cumpriu.

Gaia, 28 de Março, de 2023.

Não antes por motivos de
doença prolongada)

O Árbitro

(Marcelino António Abreu)

