



## SENTENÇA ARBITRAL

Processo nº 1997/2024

Requerente: A

1Requerida:

Data: 28-11-2024

Sumário:

- 1- *Resulta do disposto no artigo 334º do Código Civil que é ilegítimo o exercício de um direito quando o titular exceda manifestamente os limites da boa-fé, pelos bons costumes, ou pelo fim social e económico desse direito. Ora, não há dúvida que é esse o caso dos autos, porquanto, apesar dos pagamentos efetuados pelo consumidor, e que a operadora recebeu, veio esta cancelar o serviço, pelo facto de aquele não ter efetuado chamadas (não uso) durante um longo período de tempo. Tal comportamento é claramente abusivo, consubstanciando manifesto abuso de direito, na forma «venire contra factum proprium».*
- 2- *Considera-se abusiva e, por isso nula, a cláusula que permite, alegadamente, à operadora por fim ao contrato, sem aviso prévio, mesmo quando os pagamentos obrigatórios a cargo do consumidor continuaram a ser cumpridos, cancelando o serviço, os respetivos números de telefone e fazendo seus os valores pagos.*
- 3- *Cabia à requerida, enquanto prestadora de um serviço público essencial, a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços, o que no caso manifestamente não alcançou fazer.*

## DECISÃO ARBITRAL

### I – Relatório

1. residente na

Porto (doravante designado por requerente), apresentou em 21/10/2024 reclamação junto do CICAP e requereu a constituição de tribunal arbitral, após prévia realização de procedimento de mediação, para resolução de litígio com a demandada

SA, com sede na

Lisboa (doravante designada por 1ª Requerida).





2. No seu pedido, em síntese, pretende que a requerida seja condenada a facultar ao requerente os números de telefone móvel, que lhe foram atribuídos há mais de vinte anos, e respetivos saldos acumulados, a saber: a) telefone nº \_\_\_\_\_ com o saldo de 1.107,00€, e b) telefone nº \_\_\_\_\_ com o saldo de 35,00€.
  
3. Entende o Requerente que o cancelamento dos referidos números de telefone foi indevido, face aos carregamentos que foram sempre efetuados, sendo que a não utilização dos referidos números se deveu a motivo de força maior, no caso, internamento por um longo período, sem que pudesse usar os ditos telefones. Justificada a razão pela qual não pode usar dos ditos telefones, e comprovado o cumprimento quanto aos pagamentos e carregamentos devidos nos termos do contrato, o cancelamento dos mesmos afigura-se indevido, pelo que devem ser facultados os respetivos números e saldos acumulados.

Já a requerida tem outro entendimento. Alega que o cancelamento dos números em causa se deveu à não utilização dos mesmos, os quais foram já atribuídos, pelo que não se encontram disponíveis. Quanto aos saldos alega não estar obrigada a devolver tais valores, por força do regime jurídico aplicável ao contrato do requerente.

4. Inconformado com a situação sumariamente descrita no ponto anterior, o requerente recorreu ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), apresentou reclamação fundamentada e juntou documentos comprovativos dos prejuízos sofridos. As partes não chegaram acordo na fase da mediação, pelo que o processo prosseguiu para decisão arbitral.

## II – Saneamento

5. O tribunal arbitral foi regularmente constituído.  
As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias. As partes encontram-se representadas.





O processo não enferma de nulidades.

A audiência realizou-se no dia 23 de outubro de 2024, pelas 11h15m.

Foi lavrada Ata da audiência, junta aos autos, que se dá por integralmente reproduzida.

### III – Decisão da Matéria de facto

6. Com relevância para a decisão sobre a matéria de facto resulta provado nos autos que:

a. A Requerida

é uma empresa prestadora de serviço de comunicações móveis, televisão e internet, que fornece um serviço público essencial aos seus clientes.

b. O requerente é cliente da requerida há mais de vinte anos, sendo titular dos números de telemóvel:

i)       !               com o saldo acumulado de 1.107,00€;

ii)       e               com o saldo acumulado de 35,00€.

c. O requerente esteve internado durante 18 meses, em tratamento psiquiátrico, isolado, impedido de usar os referidos números de telemóvel, conforme se infere das declarações médicas juntas a fls 5 e 6 dos autos;

d. Durante esse período foram sempre efetuados os carregamentos mínimos dos números telefónicos em causa;

e. A requerida cancelou os sobreditos números de telemóvel;

f. O Requerente apresentou reclamação no livro de reclamações, como consta de documento junto aos autos;

g. A reclamação foi indeferida e os números continuam bloqueados, bem assim como os seus respetivos saldos;





- h. Em 16 de setembro de 2024 o requerente apresentou o presente pedido arbitral.
2. Não resultaram provados quaisquer outros factos, alegados pelas partes ou instrumentais, com interesse para a decisão.
3. **Fundamentação da decisão de facto:** a decisão da matéria de facto assenta na documentação junta aos autos pelas partes, da qual fazem parte todas as comunicações registadas entre as partes, e ainda no reconhecimento dos factos alegados pelo requerente e não impugnados pela requerida na contestação apresentada e junta aos autos.

Na verdade, a questão que está na origem do litígio entre as partes afigura-se como sendo exclusivamente de direito, não havendo controvérsia sobre os factos enunciados no probatório e considerados como provados.

#### IV. Decisão

4. A questão a decidir tem como objeto aferir se existe o direito do requerente à manutenção dos referidos números de telefone e aos saldos respetivos. Para esse efeito, importa saber qual a relevância da não utilização dos mesmos durante um período de, aproximadamente, 18 meses. A este propósito, alega o requerente que a não utilização dos mesmos se deveu a motivo de força maior e, como tal, se encontra justificada.
5. Do ponto de vista da requerida, nos termos do contrato em vigor, a não utilização por período prolongado implica a desativação dos números, os quais podem ser atribuídos e afetos a outros contratos novos, pelo que se afigura impossível a sua manutenção na titularidade do requerente. Quanto aos saldos, sendo estes uma





obrigação contratual devido a carregamentos mínimos, são uma contrapartida contratual, pelo que revertem a favor da operadora.

Cumprir decidir.

6. Situando-nos no âmbito da responsabilidade contratual, resulta aplicável, desde logo, o princípio segundo o qual, o devedor só responde pelos danos resultantes desse incumprimento se o mesmo lhe for imputável a título de dolo ou culpa (n.º 1 do art. 798.º do CC), presumindo-se esta última (art. 799.º, n.º 1). Para tal, importa ter presente os pressupostos da responsabilidade civil, no caso de natureza contratual, dado que a mesma decorre, *in casu*, de um contrato de fornecimento de um serviço público essencial (telecomunicações). Ora, a requerida (devedora da prestação) cancelou os ditos números de telefone, por alegada não utilização durante um período de tempo prolongado, sendo certo que bem sabia que, apesar da não utilização, o consumidor/cliente (ou alguém por ele) estava a efetuar os pagamentos (carregamentos obrigatórios) devidos. Assim, a sua decisão de cancelar os números de telefone, fazendo seus os saldos acumulados, foi consciente e racional, não podendo desconhecer que era sua obrigação fazer pelo menos, um contacto formal prévio, um aviso, antes do cancelamento. Ao não o fazer agiu culposamente.
  
7. Ainda em relação a esta questão da não utilização há que ter em conta que, com referência a qualquer contrato, e reforçadamente quanto aos contratos de fornecimento de bens e serviços públicos essenciais, as partes estão obviamente vinculadas a cumprir, pontualmente, as condições contratuais, nos termos do artigo 406º, nº 1 do CC. Ora, o requerente cumpriu a obrigação mais relevante do contrato ao efetuar os pagamentos obrigatórios, pelo que, se pagou é porque mantinha o interesse no contrato em vigor, pelo que, não se vislumbra qual a racionalidade, proporcionalidade ou adequação subjacente ao cancelamento dos ditos números de telefone. Na verdade, se pagou os carregamentos obrigatórios manteve o contrato e fez uso do mesmo na medida em que cumpriu





com a sua obrigação principal, sendo totalmente desproporcional e injusto o cancelamento dos ditos números de telefone.

8. Mas, alega a requerida que o não uso (presume-se que queira dizer: «a não efetuação de chamadas telefónicas») nos termos do contrato em vigor lhe dá o direito de cancelar o serviço, remover os números de telefone contratualizados com o requerente, apesar de ter aceite e recebido todos os pagamento efetuados por este, fazendo seus os saldos acumulados. Pois bem, ainda que essa cláusula conste do contrato a mesma deve ser considerada absolutamente abusiva, e como tal nula.

Na verdade, dispõe o artigo 334º do C.C. que é ilegítimo o exercício de um direito quando o titular exceda manifestamente os limites da boa-fé, pelos bons costumes, ou pelo fim social e económico desse direito. Ora, não há dúvida que é esse o caso dos autos, estando perante um manifesto abuso de direito, na forma «*venire contra factum proprium*».

Acresce que nos conhecidos contratos de adesão, também denominados contratos tipo, em que há uma imposição por uma das partes relativamente à outra dos termos contratuais (sendo os contratos referentes a fornecimento de serviços públicos essenciais um perfeito exemplo deste tipo contratual), o legislador estabelece um regime próprio de proteção do consumidor contra cláusulas abusivas, o qual consta do DL 446/85, na versão introduzida em 26-12-2023, relevando em particular o disposto nos seus artigos 18º e 19º. Entendeu o legislador ser absolutamente proibida, de acordo com o disposto no artigo 18.º a cláusula contratual geral que: «*j) Estabeleçam obrigações duradouras perpétuas ou cujo tempo de vigência dependa apenas da vontade de quem as predisponha*» (sublinhado nosso). Acresce ainda que nos termos do disposto no artigo 19º, alínea f) do mesmo diploma são relativamente proibidas as cláusulas que «*coloquem na disponibilidade de uma das partes a possibilidade de denúncia, imediata ou com pré-aviso insuficiente, sem compensação adequada,*





do contrato, quando este tenha exigido à contraparte investimentos ou outros dispêndios consideráveis.».

Face ao que vem exposto considera este tribunal abusiva e por isso nula a cláusula que permite, alegadamente, à operadora por fim ao contrato, sem aviso prévio, mesmo quando os pagamentos obrigatórios a cargo do consumidor continuaram a ser cumpridos, cancelando o serviço, os respetivos números de telefone e fazendo seus os valores pagos.

9. Para a decisão sobre a matéria de direito, importa, por último, aferir os requisitos de prova, nomeadamente, o ónus da prova. Ora, o requerente provou o único facto que lhe cabia provar, ou seja o motivo pelo qual não pode utilizar os ditos números de telefone, por força de se encontrar internado durante dezoito meses, e impossibilitado de usar telemóveis, como resulta do tipo de tratamento/ internamento descrito nos autos (serviço de psiquiatria). O artº 790º do CC admite um conceito lato de impossibilidade objetiva da prestação – i.e. tanto na vertente naturalista e lógico volitiva, como na ótica filosófica do juízo aplicativo da norma, encerrando em si os conceitos de caso fortuito ou de força maior. O caso fortuito assenta na ideia de imprevisibilidade (o facto não se pôde prever, mas seria evitável se se tivesse sido previsto), já o caso de força maior tem subjacente a ideia de inevitabilidade (será todo o acontecimento natural ou ação humana que, embora previsível ou até prevenido, não se pôde evitar), nem em si mesmo nem nas suas consequências. A alegação do requerente para justificar a não utilização dos ditos números de telefone para efetuar chamadas no período de internamento, cumpre os pressupostos de facto subjacentes ao conceito de «força maior», porém, como se disse supra, nem é necessário ir por este caminho, já que a cláusula contratual invocada pela requerida é abusiva, nula e por isso deve considerar-se como não escrita no contrato.





10. Uma nota, ainda, para ressaltar que, também o disposto no artigo 795º do C.C., a propósito dos contratos bilaterais convoca para a decisão de mérito no mesmo sentido dos fundamentos anteriormente expostos, já que determina que nos contratos bilaterais quando uma das prestações se torne impossível, a contraparte há-de ser compensada pelos valores entretanto pagos, tendo direito a ser compensada com a restituição dos valores que tiver realizado, «*nos termos prescritos para o enriquecimento sem causa*».

Por último,

11. No que respeita aos serviços públicos essenciais, dispõe o artigo 11.º da Lei 93/96 de 26 de julho que: «*Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei. (...)*»

Ora, nada nos autos permite concluir que a operadora desencadeou alguma diligência no sentido de aferir a razão pela qual não se verificou utilização dos mesmos. Ao que acresce o facto de terem sido efetuados os carregamentos obrigatórios, o que por si só devia ter sido suficiente para manter os telemóveis ativos.

Considerando a factualidade alegada e provada nos autos, verifica-se que a requerida não tomou nenhuma providência no sentido de indagar a razão da não utilização dos números de telemóvel. Mais ainda, recebeu os carregamentos automáticos, acumulou e, contraditoriamente, considerou não haver uso do mesmo. Ora, sempre se dirá que o carregamento evidencia, de forma clara, que era do interesse do consumidor manter os números de telemóvel. O seu recebimento evidencia que era do interesse da operadora manter o contrato, não podendo vir alegar o seu não uso. O cancelamento dos ditos números e a retenção dos saldos acumulados traduz uma situação de abuso de direito, ilegal e como tal o pedido do requerente tem de proceder.





12. Em síntese, cabia à requerida, enquanto prestadora de um serviço público essencial, a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações, sendo que não o fez, limitou-se a cancelar os ditos números de telefone.

**Nestes termos, decide este Tribunal Arbitral considerar procedente o pedido formulado pelo requerente e condenar a requerida a repor o serviço ao cliente, desbloqueando os números de telefone identificados nos autos, bem assim como os respetivos saldos, correspondentes aos pagamentos efetuados, como consta da matéria provada.**

**Valor da causa: 1.142,00€ (mil, cento e quarenta e dois euros)**

**Custas:** sem custas por não serem devidas

O Tribunal Arbitral,

Maria do Rosário Anjos

