

## Sentença

**Processo nº: 1979/24**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### Sumário

I - Os operadores de telecomunicações não são instituições financeiras e, como tal, não têm obrigação de restituir saldos monetários provenientes de carregamentos não utilizados pelos consumidores.

II - A acumulação de saldo ao longo de 10 anos pode ser considerada uma prática atípica e fora do normal padrão de consumo.

III - A restituição de saldo não está prevista na legislação aplicável às telecomunicações, salvo se houver cláusulas abusivas ou violação de deveres de informação.

### 1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende que a Reclamada o reembolse do crédito que alegadamente possui sobre a Reclamada no valor de 938,00 Euros.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, dado que a Reclamada não compareceu, muito embora tenha apresentado contestação, pelo que se passou, de imediato, para audiência arbitral.

### 2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante direito ao reembolso do alegado crédito que dispõe sobre a Reclamada no valor de 938,00 Euros relativo a carregamentos não esgotados/utilizados.

### 2. Fundamentação

#### 2.1 Dos Factos

1. Em 14 de maio de 2014, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços de telecomunicações denominado “Exclusivo mais”;

2. O Reclamante alegou que não lhe foram remetidas as condições contratuais do serviço em causa e respetivo tarifário;
3. O Reclamante informou que o referido tarifário se encontra associado ao nº 93 32 64 809;
4. O Reclamante explicou que o referido tarifário pressupõe um carregamento mensal de 20, 00, dos quais 10, 15 Euros são descontados do saldo e convertidos em comunicações, sendo que o restante valor fica em saldo, podendo ser gasto em chamadas para o estrangeiro ou para números de valor acrescentado;
5. O Reclamante alegou que com os carregamentos que efetuou ao longo do tempo acumulou a quantia de 938,00 Euros, doc 1;
6. P Reclamante alegou que no dia 14 de agosto de 2024 foi contactado pela Reclamada no âmbito de um inquérito de satisfação;
7. O Reclamante declarou que durante essa chamada reportou a situação, informando sobre os valores acumulados;
8. O Reclamante disse que o colaborador da Reclamada lhe propôs utilizar o valor em causa para um tarifário diferente ou pedir o reembolso da quantia em causa;
9. O Requerente disse ter optado pelo reembolso;
10. O Reclamante disse ainda que lhe solicitaram o seu IBAN para procederem à devolução da quantia;
11. O Reclamante sublinhou que foi informado pela Reclamada que a referida quantia lhe seria devolvida até dia 22 de agosto de 2024, 10 dias depois do contacto efetuado;
12. O Reclamante informou que no final do referido telefonema recebeu uma mensagem (SMS) com o nº INC000153323342, doc 2;
13. O Reclamante alegou que nunca lhe fora devolvida a quantia em causa;
14. O Reclamante alegou ainda que no dia 24 de agosto de 2024 foi contactado por um outro colaborador da Reclamada que o informou que a mesma não faz reembolsos;
15. O Reclamante efetuou uma reclamação no livro de reclamações online, doc 3;
16. A Reclamada respondeu à reclamação do Reclamante no dia 06 de setembro de 2024, doc 4;
17. A Reclamada na sua contestação corroborou o tarifário em causa, indicando que o valor acima de 10.15 Euros seria acumulado como saldo para comunicações eletrónicas;
18. A Reclamada admitiu os carregamentos efetuados pelo Reclamante no valor médio de 20;00 euros mensais;

19. A Reclamada admitiu na sua contestação o valor de 938, 87 Euros em saldo acumulado por parte do Reclamante;

20. A Reclamada alegou que se tratava de um tarifário sem fidelização, podendo o Reclamante desativar o serviço a todo o tempo;

21. A Reclamada alegou que ofereceu ao Reclamante a possibilidade de mudar de tarifário, podendo assim utilizar o saldo acumulado;

22. A Reclamada na sua contestação alega que os saldos das comunicações só podem ser utilizados para comunicações;

23. A Reclamada enfatiza ainda o facto de o Reclamante conhecer as condições do tarifário que contratou, pois é o próprio que descreve o mesmo no seu requerimento inicial no ponto 5.

### **2.1.1 Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos:

1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 (parcialmente provado relativamente à utilização do valor em causa para um tarifário diferente), 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 e 23.

Factos Não provados:

2, 8 (parcialmente não provado, apenas, relativamente à proposta de reembolso do saldo em dívida por um colaborador da Reclamada) 10 e 11.

### **2.2. Motivação**

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 5, 12, 15 e 16, por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 1, 3, 4, 7, 8 (parcialmente provado relativamente à proposta do colaborador da Reclamada quanto à utilização do valor em causa para um tarifário diferente), 9, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22 e 23 por declarações da Reclamante, em sede de audiência arbitral e pelo alegado pela Reclamada em contestação.

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

Ficou provado que o tarifário contratado há 10 anos não possuía fidelização e que o valor acumulado poderia ser utilizado em serviço, nomeadamente mudança de tarifário.

### **3. Do Direito**

O Reclamante, no seu requerimento inicial, pediu a condenação da Reclamada na devolução do montante acumulado para o seu IBAN.

Da matéria de facto resultou provado que as partes celebraram um contrato prestação de serviços de telecomunicações, sendo o Reclamante consumidor, pois adquiriu para uso pessoal o serviço em causa e a Reclamada um profissional, que atuou no âmbito da sua atividade económica, Cf. Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, e Lei n.º 23/96 de 26 de julho, LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, atualizada pela Lei n.º 10/2013, de 28/01, versão em vigor à data da celebração do contrato entre as partes.

A questão a decidir por este Tribunal Arbitral assenta em saber se assiste ou não ao Reclamante o direito ao reembolso do saldo acumulado durante 10 anos.

A resolução da questão *dicidenda* envolve a análise de vários aspetos, nomeadamente as normas sobre contratos de adesão e práticas comerciais, bem como a distinção entre operadores de telecomunicações e instituições financeiras.

#### **1. Natureza Jurídica dos Saldo Não Utilizado**

Os saldos carregados em cartões pré-pagos de telecomunicações representam, juridicamente, um crédito concedido ao consumidor para a utilização de serviços específicos oferecidos pela operadora.

Este crédito não é equiparado a um depósito ou conta bancária, visto que as operadoras de telecomunicações não são instituições financeiras e não estão autorizadas a realizar operações bancárias, incluindo a restituição de fundos monetários.

#### **2. Contrato de Adesão e Condições Gerais**

Nos contratos pré-pagos, as condições gerais estipulam normalmente que os saldos carregados se destinam exclusivamente ao consumo de serviços de telecomunicações, os quais podem expirar após um determinado período.

Tal não foi o caso, pois a Reclamada propôs mudança de tarifário, mesmo ao fim de dez anos.

Mesmo que assim não fosse a prática não seria ilegal, desde que:

- As cláusulas tivessem sido devidamente comunicadas ao consumidor antes da celebração do contrato;
- Respeitassem o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, Decreto-Lei n.º 446/85 de 25 de Outubro, CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS;

- Não constituam cláusulas abusivas, nos termos do artigo 22.º do mesmo diploma.

Ora, como verificámos, não é o caso dos autos.

### **3. Direitos do Consumidor**

Nos termos da Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96 de 31 de julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, o consumidor tem o direito à informação clara e transparente sobre as condições do contrato.

Contudo, a restituição do saldo não utilizado não constitui, em princípio, um direito absoluto do consumidor, sobretudo se o contrato prever a respetiva caducidade após determinado período.

No caso dos presentes autos tal não se verificou, tendo a Reclamada admitido que o consumidor/ Reclamante possuía tal saldo.

### **4. Princípios da Boa-Fé e Razoabilidade**

Os operadores de telecomunicações devem respeitar os princípios da boa-fé e razoabilidade na relação contratual. Apesar de não serem obrigados a restituir os saldos não utilizados, devem garantir:

- A possibilidade de transferência do saldo para um novo contrato ou número, quando aplicável.

- Transparência sobre a política de caducidade e condições de utilização.

Conforme ficou demonstrado, o consumidor, conhecia o serviço contactado, cf. ponto 5 da Reclamação inicial, tendo a Reclamada dado opções para a utilização do saldo acumulado.

Tendo em conta que:

- Os operadores não são instituições financeiras e não têm obrigação de restituir saldos monetários;

- A acumulação de saldo ao longo de 10 anos pode ser considerada uma prática atípica e fora do normal padrão de consumo;

- A restituição de saldo não está prevista na legislação aplicável às telecomunicações, salvo se houver cláusulas abusivas ou violação de deveres de informação,

Diremos,

Face à presente situação, verifica-se que a Reclamada está de boa-fé, admitindo o saldo acumulado pelo Reclamante, disponibilizando, inclusive, outros serviços para que o respetivo saldo fosse utilizado.

#### 4. Decisão

Em face do exposto, absolve-se a Reclamada do pedido formulado pelo Reclamante.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 08.12.24

A Juiz-Árbitro

*Manoel João Almeida*