

## SENTENÇA

PROC N.º. 555/2025

CICAP

PORTO

### Requerentes:

devidamente identificado nos autos.

### Requerida:

, devidamente identificada nos autos.

### SUMÁRIO:

A portabilidade de um número de telemóvel é um direito que assiste ao utilizador.

Ao não o cumprir no prazo estipulado na lei o operador incorre no pagamento de compensação.

Existe incumprimento contratual da requerida quando esta não observa os pedidos de portabilidade solicitados, nem a alteração do tarifário.

### Cfr:

Lei de Defesa do Consumidor - Lei n.º. 24/96 de 31/7;

Lei das Comunicações eletrónicas - Lei n.º. 16/2022 de 16/8;

Regulamento da Anacom.

Código Civil no que respeita à matéria do incumprimento, arts 762, 763, 777, 798, 799, 801, 808.

Regulamento do CICAP em matéria de taxas

- O pedido efetuado

O requerente solicita que a requerida seja condenada no pagamento da quantia de 217,50 €.

Para tanto,

- Na reclamação efetuada,

Alega, em suma, que é cliente dos serviços da requerida e em dezembro de 2024 obteve conhecimento de uma campanha em vigor até 31 de dezembro de 2024, com o custo mensal de 5,00 € e com um plafond de 100 GB de internet – Doc 1 junto aos autos.

Recebeu ainda uma sms de texto em 25/12/24, para, querendo, alterar o tarifário.

O requerente efetuou a alteração do tarifário do seu n.º. de telemóvel, e a portabilidade dos telemóveis da sua esposa e dos dois filhos da para a por forma a todos usufruírem do mesmo tarifário. doc. 2

Até 6/1/25 o requerente não rececionou qualquer contacto por parte da requerida, nem os pedidos foram concretizados.

Com muita insistência do requerente, dois dos três números foram portados, ficando em falta, ficando em falta dois deles. O do requerente e o do filho – cfr docs juntos

Descontente o requerente apresentou reclamação no livro de reclamações da requerida - doc 8

- Da citação

Devidamente citada a requerida, não contestou, não compareceu em audiência de julgamento arbitral, nem se fez representar.

Primou pela total ausência.

- Da prova
- Declarações de parte

Ouvido o requerente nesta sede, confirmou todos os factos constantes da reclamação.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação e alegados pelo requerente.

- A legislação

Dispõe a legislação do direito do consumo mais precisamente a LDC – Lei nº. 24/96 de 31/7, que se baseia nos ditames constitucionais do artº. 60º. da CRP, que o consumidor tem direito, entre outros à qualidade da prestação do serviço e à proteção dos interesses económicos (arts 3, 4, 9) e ainda à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe sejam causados pela prestação de serviços defeituosos (art 12º.)

Ainda,

A Lei nº. 16/2022 de 16/8, Lei das comunicações eletrónicas, no art 141º. refere no nº. 2 - a nova empresa conduz o processo de portabilidade de números, devendo a nova e a anterior empresa cooperar de boa-fé.  
3 - As empresas não podem atrasar, nem cometer abusos nos processos de portabilidade, nem portar números sem o consentimento expresso dos utilizadores finais que sejam titulares dos contratos associados a esses números.

4 - A portabilidade e a subsequente ativação de números devem ocorrer na data expressamente acordada entre o utilizador final e a nova

empresa, no prazo mais curto possível e até um dia útil a contar daquela data.

O regulamento da ANACOM, a Lei das comunicações eletrónicas, Lei nº. 16/22 de 16/8, ainda e relativamente à portabilidade referem que a portabilidade é um direito do utilizador e que deverá ter lugar no prazo máximo de 3 dias úteis e se tal prazo não for cumprido opera uma compensação de 2,5 € por cada dia de atraso.

Desta feita e nos termos do CC, arts 762, 763, 777, 798, 799, 801, 808, todos do CC, existe responsabilidade do devedor (no caso a requerida) pelo incumprimento contratual o que o torna responsável pelo prejuízo causado ao credor (o requerente).

Assim,

tudo ponderado, a legislação aplicável, os factos dados como provados.

A requerida incumpriu a legislação supra e referente ao contrato celebrado com o requerente.

Existe, pois, uma clara violação da legislação relativa ao direito do consumo e da responsabilidade civil contratual.

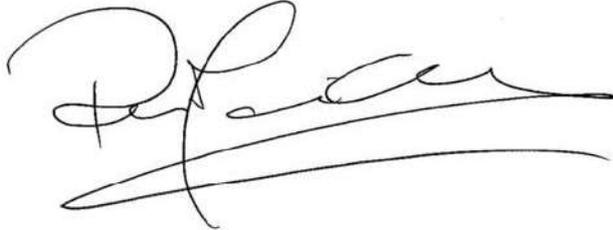
Julga-se

A presente reclamação totalmente procedente e provada e, em consequência, condena-se a requerida a efetuar a portabilidade dos telemóveis ainda não efetuada e indicados no texto, bem como, no pagamento ao requerente da quantia de 217,50 € relativa à compensação pelo atraso.

Custas pela requerida (cfr regulamento CICAP)

Registe e notifique

Porto, 18 de abril de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro