

SENTENÇA

PROC Nº. 1371/2025

CICAP

PORTO

Requerente:

devidamente identificada nos autos.

Requerida:

devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- A requerida demonstrou que após análise da situação em apreço, efetuou o pagamento das compensações devidas por atrasos e inoperacionalidades do sistema, relativamente aos nºs de telefone em causa, de acordo com os contratos celebrados e com a legislação aplicável.

- Os dados em sistema demonstram os atrasos havidos, os nºs afetados e as falhas nas comunicações, bem como os dias em que tal ocorreu.

- Daí a sentença proferida.

- Legislação aplicável –

Lei de Defesa do Consumidor, Lei 24/96 de 31/7;

Regulamento sobre portabilidade da Anacom nº. 38-2025

Lei n.º 16/2022 de 16 de agosto, Lei das comunicações eletrónicas

- O pedido formulado

Condenação da requerida no pagamento ao requerente da quantia de 713,50 €, acrescida das demais despesas judiciais.

- Saneamento processual

As partes são legítimas.

A matéria não ofende nenhum princípio ou norma de direito público.

O tribunal possui competência em todas as suas vertentes.

Não existem exceções invocadas ou que se devam conhecer oficiosamente.

Não existem nulidades, nem irregularidades a conhecer e suprir.

Valor da reclamação

Fixa-se o valor da causa em 713,50 €

A reclamação (em súmula)

Solicitou a portabilidade de 5 números de telemóvel que ficou agendada para 28 de abril de 2025.

Em 29 de abril deslocou-se ao balcão da requerida e indagando porque ainda não teria sido efetuada a portabilidade não lhe foi dada resposta satisfatória.

Sempre que contactava a requerida as respostas eram evasivas e que teria de aguardar que a equipa técnica o contactasse.

Numa deslocação ao balcão de atendimento da requerida na Póvoa do Varzim, em 30/4/25, os telemóveis foram todos reiniciados, mas não ficaram a funcionar em pleno.

Efetuu reclamação no portal da queixa em 30/4 e em 2/5/25 rececionou a resposta indicando que a situação estaria resolvida.

Tal não corresponde à verdade pois que a situação ainda não estava resolvida uma vez que existiam problemas nas comunicações.

Três dos telemóveis 0450, 0454 e 7649, efetuavam e recebiam chamadas mas um destes (7694) não efetuava nem recebia sms.

Os restantes nºs 3612 e 6701 não estavam ligados à rede porque a portabilidade ainda não tinha sido efetivada.

Ainda em 30/4 após reiniciar todos os equipamentos, o nº. 7649, que estaria a funcionar, ficou sem comunicações.

Em 6/5 o nº. 7649 voltou a ter comunicações, após reset ao cartão sim e um reinício do equipamento.

Continuava sem comunicações nos nº.s 3612 e 6701 e sem receber sms no nº. 0450 até 9/5 e após um reinício nos equipamentos os problemas ficaram resolvidos e só nesta data a portabilidade foi efetuada nestes nºs.

Em 12/5 a requerida transferiu a quantia de 112,50 €.

Em 17/5 recebeu a fatura relativa ao período de 9/4/25 a 8/5/25 onde cobram indevidamente os serviços desde 29/4 a 8/5.

- A citação

Devidamente citada, a requerida fez-se representar, apresentou contestação, compareceu em audiência de julgamento arbitral e juntou prova documental.

- A contestação (em súmula)

Impugnou todos os factos que se encontrem em contradição com a defesa considerada no seu conjunto, impugnou documentação, juntou prova e concluiu pela improcedência da reclamação.

Assim diz,

A requerida procedeu à compensação da quantia de 112,50 €, de acordo com o regulamento de portabilidade em vigor.

Não obstante, a requerida irá proceder à compensação no que respeita aos nºs 3612 e 6701, que só ficaram ativos em 9/5/25.

No entanto, não percebe a quantia solicitada de 713,50 €.

- Da prova

A requerida informou e esclareceu a requerente que efetuou as seguintes transferências bancárias para o IBAN desta:

- transferência bancária na quantia de **112,50 €**,
- transferência bancária relativa a acerto na faturação na quantia de **17,04 €**,
- Que nesta data irá efetuar um reembolso da quantia de **320,00 €**, devido ao atraso na portabilidade dos nºs 3612 e 6701, que ocorreu em 9/5/25 e que estes nºs ficaram sem comunicação 12 dias.

Ou seja, tudo na quantia de 449,54 €

De acordo com o regulamento de portabilidade em vigor, Anacom, e com os contratos celebrados é devida a quantia de 2,5 € por número, por cada dia de atraso e 20,00 € por número devido a inoperacionalidade, após a portabilidade.

A requerente confrontou com as contas que efetuou e os resultados são distintos.

- Testemunha indicada pela requerente

que apesar de ter referido os atrasos nas comunicações e as ligações com má qualidade, não conseguiu maior detalhe no que se refere à prova do pedido efetuado.

Testemunha indicada pela requerida

, funcionária da requerida exercendo funções no backoffice comercial e análise das reclamações de portabilidade.

Com uma objetividade e clareza conseguiu explicar as contas efetuadas de acordo com a legislação em vigor.

Referiu e aceitou os n.ºs indicados pela requerente e confirmou as contas efetuadas pela requerida na quantia total de 449,54 €, que foi transferida para o IBAN da requerente (no momento ainda não tinha sido a quantia de 320,00 €), confirmando na íntegra o que consta da contestação.

Mais referiu que devido ao apagão que ocorreu em Portugal, os serviços ficaram atrasados o que originou alguns atrasos, que foram corrigidos logo que deles deram conta.

Em relação a este caso, e aos n.ºs em apreço, foram efetuadas várias análises e revisões, tendo dado origem a correções que foram efetuadas.

Mais esclareceu, o que foi de extrema importância, para o esclarecimento da situação, que a contagem deve ser efetuada de forma distinta da que a requerente fez.

Ou seja,

após a celebração contratual e a comunicação à requerida do contrato, são contados os dias de portabilidade, se neste período existir algum atraso este será compensado a 2,5 € diários.

Efetuada a portabilidade entra-se no período de inoperacionalidade das comunicações e, se aqui, existir algum problema então este será compensado com a quantia diária de 20,00 €.

As duas situações em simultâneo não acontecem.

Ainda que, na situação de portabilidade só se contam os dias úteis e na situação de inoperacionalidade (sem serviço) existe uma contagem corrida.

Daí a diferença de valores apresentados pela requerida e pela requerente

Assim,

Tendo em conta a documentação junta aos autos, as provas produzidas em audiência de julgamento arbitral,

- Cumpre apreciar a questão

Existiram atrasos na portabilidade e dificuldades nas comunicações nos n.ºs referidos pela requerente.

Que todas as situações foram compensadas e as quantias encontradas de acordo com as contas efetuadas pela requerida, que após análise e reanálise foram transferidas para o IBAN da requerente.

Os factos provados e não provados

Consideram-se provados os factos alegados pela requerente no que respeita aos contratos celebrados e correspondentes n.ºs de telemóvel a portar.

Que existiram atrasos na portabilidade e problemas de comunicações após a mesma.

Não ficou provada nem a quantia peticionada pela requerente, relativa à compensação pretendida.

A legislação aplicável

A LDC, Lei 24/96 de 31/7, no que respeita aos direitos dos consumidores em geral, baseada no art 60º. da CRP, expressa de forma inequívoca o:

- Direito à qualidade dos bens e serviços;

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

- Direito à proteção dos interesses económicos;

O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

- Por fim, a Lei assegura o carácter injuntivo dos direitos dos consumidores, isto é, garante a sua prevalência e indisponibilidade.

A Lei n.º 16/2022 de 16 de agosto, Lei das comunicações eletrónicas e o regulamento de portabilidade da Anacom, n.º. 38/25, de 9/1, expõem as quantias, o modo de contagem, os limites das compensações, a fiscalização e a supervisão das entidades de prestação de serviços.

Face aos factos assentes e esclarecidos durante a audiência arbitral, não restam dúvidas que a requerida cumpriu a legislação em vigor e acima referida.

Reconheceu após análise que existiam erros e retificou-os de acordo com a legislação, compensando a requerente.

julga-se

a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência, condena-se a requerida a efetuar o pagamento à requerente da quantia de 320,00 € (caso ainda não o tenha feito).

Absolve-se a requerida na quantia remanescente.

Taxas arbitrais de acordo com a sucumbência.

Registe e notifique

VNGAIA, 29 de outubro de 2025



Rui Moreira Chaves
Juiz árbitro