

**PROCESSO N.º 1794/2025**

**SUMÁRIO:**

O artigo 141.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, a propósito da portabilidade de números, determina, além do mais, que “[n]os casos de portabilidade de números afetos a serviços pré-pagos, a anterior empresa reembolsa, mediante pedido, o utilizador final de qualquer crédito remanescente respeitante ao número portado” (cf. n.º 10), sendo que tal reembolso “pode ter um encargo para o utilizador final, desde que estipulado no contrato, proporcionado e baseado nos custos efetivamente suportados pela empresa que realiza o reembolso” (cf. n.º 11).

**SENTENÇA ARBITRAL**

**I. RELATÓRIO**

1. \_\_\_\_\_ residente na

(doravante, *Reclamante* ou *Requerente*), apresentou reclamação de consumo contra \_\_\_\_\_, com sede na

(doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), nos termos e com os fundamentos constantes da respetiva petição inicial e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos.

O Reclamante alega, nuclearmente, que celebrou com a Reclamada um contrato que teve por objeto a prestação, por esta àquele, de um serviço de telecomunicações, designado de tarifário \_\_\_\_\_, mediante o pagamento de uma quantia mensal acordada entre as partes. Por força de tal contrato, o Reclamante dispunha, mensalmente e durante o período de vigência do mesmo,

de 500 minutos de chamadas telefónicas e de um gigabyte de comunicações de dados. A fim de o Reclamante poder usufruir das referenciadas comunicações, a Reclamada entregou-lhe um cartão contendo um chip, pré-ativado, com um número de telefone e com o mencionado volume mensal de telecomunicações (telefone e dados), cartão esse que o Reclamante deveria colocar no seu telefone.

Após a celebração daquele contrato, o Reclamante portou/migrou o seu número telefónico de que já dispunha e associou-o a este novo serviço.

Posteriormente, o Reclamante portou/migrou o seu número telefónico de que já dispunha e associou-o ao serviço que contratualizou com a \_\_\_\_\_, sendo que, à data da apresentação do pedido de portabilidade para esta nova operadora, o Reclamante tinha um crédito de € 33,75, respeitante ao seu número telefónico.

O Reclamante solicitou à Reclamada o reembolso do referido montante, tendo esta procedido à devolução de € 20,00, permanecendo em dívida a quantia remanescente de € 13,75.

O Reclamante formula o seguinte pedido:

*“a) Ser a Ré condenada no pagamento à Autora da quantia de € 13,75 (treze euros e setenta e cinco cêntimos), enquanto reembolso devido e ainda não pago, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 10 do artigo 141.º, n.º 10, da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, acrescida dos juros de mora já vencidos, os quais ascendem a € 0,73 (setenta e três cêntimos) e juros vincendos até efetivo e integral pagamento, calculados às sucessivas taxas de juros comerciais que vierem a ser aprovadas.*

*b) Ser a Ré condenada no pagamento de uma sanção pecuniária compulsória, no valor de € 2,50 (cinquenta euros) por cada dia decorrido entre a data da notificação da sentença à Ré e o momento em que esta proceda ao reembolso em falta.”*

**1.1.** O Reclamante juntou prova documental e requereu a prestação das suas declarações de parte, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

**2.** Regularmente citada, a Reclamada não apresentou contestação.

3. Não houve lugar à tentativa de conciliação prevista no artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento do CICAP, em virtude de a Reclamada não ter comparecido, nem se ter feito representar para o efeito.

A audiência arbitral, cuja ata aqui se dá por inteiramente reproduzida, foi realizada com observância do formalismo regulamentar e legal.

## II. SANEAMENTO

4. O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído e é competente, atenta a conformação do objeto do processo (cf. artigos 3.º, 4.º, n.ºs 1 e 2, 5.º, n.º 1, 6.º, 10.º, n.ºs 1 e 4 e 13.º, n.º 1, todos do Regulamento do CICAP).

As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e têm legitimidade (cf. artigos 11.º, 15.º e 30.º do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP).

O processo não enferma de nulidades.

Não existem quaisquer exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento de mérito e que cumpra conhecer.

## III. VALOR DA CAUSA

5. Em conformidade com o disposto nos artigos 296.º, n.º 1, 297.º, n.º 1, 299.º, n.º 1 e 306.º, n.ºs 1 e 2, todos do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, o valor da causa é fixado em € 14,48 (catorze euros e quarenta e oito cêntimos).

## IV. FUNDAMENTAÇÃO

### IV.1. DE FACTO

#### §1. FACTOS PROVADOS

6. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

a) A Reclamada tem por objeto social o comércio e serviços relacionados com comunicações, telecomunicações, telecomunicações móveis, serviços de internet; prática de

qualquer atividade económica, legal, financeira, civil e comercial, relacionada direta ou indiretamente com este objeto ou qualquer outra similar ou complementar.

b) Em 26 de janeiro de 2024, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato que teve por objeto a prestação de um serviço de telecomunicações, designado de tarifário pela Reclamada ao Reclamante.

c) No âmbito do aludido contrato, o Reclamante, mediante o pagamento de uma quantia mensal contratualmente acordada entre as partes, dispunha, mensalmente e durante o período de vigência do contrato, de 500 minutos de chamadas telefónicas e de um gigabyte de comunicações de dados.

d) Em 30 de janeiro de 2024, a fim de o Reclamante poder usufruir das aludidas comunicações, a Reclamada entregou-lhe um cartão contendo um chip, pré-ativado, com um número de telefone e com o mencionado volume mensal de telecomunicações (telefone e dados), cartão esse que o Reclamante deveria colocar no seu telefone.

e) O aludido contrato tinha um prazo de seis meses, renovável automaticamente por idêntico período de tempo.

f) No âmbito do referido contrato, o Reclamante pagava mensalmente, à Reclamada, a título de preço devido e durante o período inicial de seis meses, a quantia mensal de € 3,50 (num total de € 21,00) e, após isso, € 7,50/mês.

g) Os mencionados pagamentos deveriam ser efetuados por débito direto, através do sistema “Paypal”.

h) O referido contrato foi celebrado online, através do site da Reclamada, na Internet.

i) No ato de celebração do aludido contrato, o Reclamante pagou à Reclamada o montante relativo à primeira mensalidade (€ 3,50) e, em 28.08.2024, pagou igual montante referente à segunda mensalidade.

j) Após a celebração do dito contrato, o Reclamante portou/migrou o seu número telefónico de que já dispunha e associou-o a este novo serviço.

k) Correu termos, no CICAP, sob o n.º 710/2024, um processo de arbitragem decorrente de uma reclamação de consumo apresentada pelo aqui Reclamante contra a aqui Reclamada, tendo

por objeto o sobredito contrato, a qual foi julgada procedente e, conseqüentemente, foi a Reclamada condenada nos termos vertidos na respetiva sentença arbitral que, sob o documento n.º 2, está anexa à petição inicial e aqui se dá por inteiramente reproduzida.

l) Nessa seqüência, correu termos, no Juiz 7 do Juízo de Execução do Porto do Tribunal Judicial da Comarca do Porto, o processo n.º 17970/24, no âmbito do qual a Reclamada comunicou, por email datado de 23.01.2025, o que consta do documento n.º 3 anexo à petição inicial e que aqui se dá por inteiramente reproduzido.

m) Em 06 de fevereiro de 2025, o Reclamante portou/migrou o seu número telefónico de que já dispunha e associou-o ao serviço entretanto contratualizado com a “

n) À data da apresentação do pedido de portabilidade para a nova operadora (“ ”), o Reclamante tinha perante a Reclamada um crédito de € 33,75 (trinta e três euros e setenta e cinco cêntimos), referente ao seu número telefónico.

o) O Reclamante solicitou à Reclamada o reembolso da referida quantia, tendo a Reclamada aberto internamente os processos de reembolsos n.º 105422726 (€ 20,00) e n.º 105422831 (€ 13,50).

p) Em virtude de a Reclamada não ter efetuado o reembolso da quantia de € 33,75 (trinta e três euros e setenta e cinco cêntimos), o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações e, bem assim, insistiu por email no sentido de lhe ser feito aquele reembolso.

q) Em 29.06.2025, em virtude da não realização do dito reembolso, o mandatário do Reclamante interpelou a Reclamada, através de carta e email, para que procedesse ao pagamento da quantia de € 33,75 (trinta e três euros e setenta e cinco cêntimos).

r) A Reclamada procedeu ao reembolso da quantia de € 20,00 (vinte euros) ao Reclamante, permanecendo por reembolsar a quantia de € 13,75 (treze euros e setenta e cinco cêntimos).

## §2. FACTOS NÃO PROVADOS

7. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não há factos que se tenham por não provados.

### §3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

8. Os factos pertinentes para o julgamento da causa foram escolhidos e recortados em função da sua relevância jurídica, à face das soluções plausíveis das questões de direito.

Como acima foi referido, a Reclamada não deduziu contestação. No entanto, não estamos perante um caso em que se devam considerar confessados os factos alegados na petição inicial, por falta de contestação por parte da Reclamada; por isso, a fim de formar a sua convicção, o Tribunal fez uma apreciação crítica e uma adequada ponderação, à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade, do acervo probatório que foi carreado para os autos.

Não se deram como provadas nem não provadas as alegações feitas e apresentadas como factos, consubstanciadas em afirmações meramente conclusivas e, por isso, insuscetíveis de prova e cuja veracidade terá de ser aquilatada em face da concreta matéria de facto consolidada.

### IV.2. DE DIREITO

9. Atento o circunstancialismo do caso concreto, importa convocar, desde logo, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores (Lei de Defesa do Consumidor), cujo artigo 2.º considera como *“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 atividade económica que vise a obtenção de benefícios”* (cf. n.º 1); sendo exatamente isto o que acontece no caso concreto, assumindo o Reclamante a qualidade de consumidor, porquanto a Reclamada, no exercício da sua atividade económica, mediante remuneração, obrigou-se a prestar-lhe determinados serviços que ele destinou a uso não profissional.

No artigo 3.º do mesmo diploma legal estão elencados os direitos do consumidor, importando aqui destacar o direito à proteção dos interesses económicos (cf. alínea e)), o qual surge densificado no subsequente artigo 9.º, cujo n.º 1 estatui o seguinte: *“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.”*

Atento o entorno fático do caso concreto, do qual resulta que entre as partes foi celebrado um contrato tendo por objeto a prestação de um serviço de comunicações eletrónicas (telecomunicações móveis e internet) importa também convocar a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, que consagra as regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente, pois, como decorre do respetivo artigo 1.º, n.º 2, está abrangido por esse diploma legal o serviço de comunicações eletrónicas (cf. alínea d)). O mesmo artigo 1.º estatui, no seu n.º 3, que é considerado *“utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo” – in casu, o Reclamante –*, decorrendo do seu n.º 4 que é considerado *“prestador dos serviços abrangidos pela presente lei toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão” – in casu, a Reclamada.*

O artigo 3.º do mesmo diploma legal estatui, como princípio geral, o seguinte: *“O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger”.*

Mais adiante, o respetivo artigo 11.º determina, no seu n.º 1, que incumbe *“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”.*

O enquadramento normativo do caso concreto impõe ainda a convocação da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que, além do mais e naquilo que aqui importa considerar, estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e cujo artigo 3.º prevê, no seu n.º 1, que se entende por: *“«Consumidor», a pessoa singular que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público para fins não profissionais”* (cf. alínea h)) – *in casu, o Reclamante –*; por *“«Operador», a empresa que oferece ou está autorizada a oferecer uma rede pública de comunicações eletrónicas ou um recurso conexo”* (cf. alínea z)) – *in casu, a Reclamada*; por *“«Serviço de comunicações eletrónicas», um serviço oferecido em geral mediante remuneração através de redes de comunicações eletrónicas, que engloba”,* além de outros, o serviço de acesso à Internet e o serviço de comunicações interpessoais (cf. alínea ss)); e por *“«Utilizador final», o utilizador que não oferece redes públicas de comunicações eletrónicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público”* (cf. alínea ccc)).

O artigo 141.º do mesmo diploma legal, a propósito da portabilidade de números, determina, além do mais, que “[n]os casos de portabilidade de números afetos a serviços pré-pagos, a anterior empresa reembolsa, mediante pedido, o utilizador final de qualquer crédito remanescente respeitante ao número portado” (cf. n.º 10), sendo que tal reembolso “pode ter um encargo para o utilizador final, desde que estipulado no contrato, proporcionado e baseado nos custos efetivamente suportados pela empresa que realiza o reembolso” (cf. n.º 11).

**10.** Volvendo ao caso concreto e subsumindo-o ao sobredito quadro normativo, temos que, na sequência do processo de portabilidade do número telefónico do Reclamante, da Reclamada para o operador \_\_\_\_\_, aquele tem direito ao reembolso integral do crédito remanescente respeitante ao número portado, no montante de € 33,75 (trinta e três euros e setenta e cinco cêntimos), a realizar pela Reclamada.

Como resultou provado, o Reclamante solicitou à Reclamada que procedesse a tal reembolso, sendo que esta apenas reembolsou a quantia de € 20,00 (vinte euros) ao Reclamante.

Destarte, a Reclamada é ainda devedora ao Reclamante do valor remanescente do aludido crédito, ou seja, da quantia de € 13,75 (treze euros e setenta e cinco cêntimos).

**11.** O Reclamante, para além de pedir a condenação da Reclamada no pagamento do montante de € 13,75 (treze euros e setenta e cinco cêntimos), peticiona também o pagamento de juros de mora, vencidos e vincendos, contados desde 06.02.2025, data em foi por ele solicitado à Reclamada o reembolso daquele montante.

Atento o disposto nos artigos 804.º, 805.º, n.º 1, 806.º, n.ºs 1 e 2, 1.ª parte, e 559.º, n.º 1, todos do Código Civil, e na Portaria n.º 291/2003, de 8 de abril, tem o Reclamante efetivamente direito a juros de mora, à taxa legal, sobre o montante de € 13,75 (treze euros e setenta e cinco cêntimos), contados desde o dia 06.02.2025 até ao seu efetivo e integral pagamento.

**12.** O Reclamante peticiona, ainda, o pagamento de uma sanção pecuniária compulsória, no valor de € 2,50 (dois euros e cinquenta cêntimos), por cada dia decorrido entre a data da

notificação da sentença à Reclamada e o momento em que esta proceda ao reembolso do sobredito montante em falta.

A sanção pecuniária compulsória está prevista no artigo 829.º-A do Código Civil, cujo n.º 1 estatui o seguinte: *“Nas obrigações de prestação de facto infungível, positivo ou negativo, salvo nas que exigem especiais qualidades científicas ou artísticas do obrigado, o tribunal deve, a requerimento do credor, condenar o devedor ao pagamento de uma quantia pecuniária por cada dia de atraso no cumprimento ou por cada infração, conforme for mais conveniente às circunstâncias do caso”*. O subsequente n.º 2 determina, por seu turno, o seguinte: *“A sanção pecuniária compulsória prevista no número anterior será fixada segundo critérios de razoabilidade, sem prejuízo da indemnização a que houver lugar”*.

A propósito da sanção pecuniária compulsória e, mais concretamente, sobre a aplicação da mesma por um tribunal arbitral, o Tribunal da Relação de Lisboa, no acórdão prolatado em 21.12.2016, no processo n.º 1060/16.8YRLSB-6, decidiu o seguinte:

*“- O tribunal arbitral tem competência para aplicar a sanção pecuniária compulsória, desde que se verifiquem os seus pressupostos.*

*- É pressuposto da aplicação da sanção pecuniária compulsória a existência de factos de que se possa concluir que vai haver um incumprimento, pelo que, não estando provados tais factos, esta sanção não pode ser aplicada.”*

Volvendo ao caso concreto, consideramos que se mostram verificados os pressupostos para a condenação da Reclamada ao pagamento de uma sanção pecuniária compulsória, a qual se fixa na quantia de € 1,50 (um euro e cinquenta cêntimos) – valor que se afigura razoável em face das circunstâncias do caso concreto, particularmente atento o montante do crédito do Reclamante –, por cada dia decorrido entre a data do trânsito em julgado da sentença e a data em que a Reclamada proceda ao reembolso do montante de € 13,75 (treze euros e setenta e cinco cêntimos), acrescido de juros de mora.

## V. DECISÃO

Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide julgar procedente a reclamação de consumo e, conseqüentemente, condenar a Reclamada:

- a) A pagar ao Reclamante o montante de € 13,75 (treze euros e setenta e cinco cêntimos), acrescido de juros de mora, nos termos acima enunciados;
- b) A pagar ao Reclamante, a título de sanção pecuniária compulsória, a quantia de € 1,50 (um euro e cinquenta cêntimos), por cada dia decorrido entre a data do trânsito em julgado da sentença e a data em que a Reclamada proceda ao reembolso do montante de € 13,75 (treze euros e setenta e cinco cêntimos), acrescido de juros de mora, nos termos acima enunciados.

Sem custas.

Notifique.

Maia, 16 de outubro de 2025.

O Juiz Árbitro,



(Ricardo Rodrigues Pereira)