

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 2943/2025

SUMÁRIO:

I - Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II - Nos termos da lei das comunicações eletrónicas, que regula legalmente parte destes serviços, as partes têm que cumprir com o que for contratado e convencionado.

III - A aquisição de produto ao abrigo de contrato, alterando o que existia contratado/entregue, permite fidelização desde que sequenciada com anterior.

IV - Existindo fidelização o consumidor é obrigado a cumprir o contratado.

1. Identificação das partes

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CICAP foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 13 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio é definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebe, conforme for entregue reclamante, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado que o reclamante era cliente há mais de 16 anos da reclamada, indicando que na última visita à sua área de cliente não constava a existência de nenhum período de fidelização e por isso com base em tal em dezembro de 2025 decidiu mudar de operador.

Feita essa mudança foi a nova operadora que se comprometeu a informar a reclamada da rescisão, e após tal foi o reclamante contactado com a referência por existir uma fidelização que teria de pagar uma penalização.

O Reclamante entende que nunca aderiu a nada e em chamada telefónica em 14.12.2025 tentaram dissuadi-lo da desistência.

Foi depois remetido ao mesmo em email um contrato que terá assinado a 27.03.2025 quando se deslocara a uma loja com o objetivo de trazer um descodificador para a TV.

Afirma que nesse dia só lhe entregaram o equipamento e informaram que teria um acréscimo na mensalidade. Nunca tendo sido informado que teria uma fidelização de 23 meses pois aí não teria adquirido o serviço à reclamada.

Assinou tudo num tablet, meio torto. Depois veio a verificar que na fatura constava o período de fidelização a terminar em março 2027 o que o levou a reclamar.

Alega que só teve acesso a tal a 14.12.2025 que teria assinado de forma enganosa no decurso de uma chamada telefónica não possuindo as condições gerais.

Perante a factualidade apresentada e entendendo a atuação como desleal o reclamante vem requerer a resolução contratual sem o pagamento da fidelização no valor peticionado, uma vez que nunca foi informado do mesmo.

A Reclamada apresentou contestação, alegando que o reclamante e a mesma tinha desde 13.05.2010 serviços ativos.

A 25.03.2025 o reclamante aceitou uma alteração às condições por telefone, tendo sido devidamente informado que seria aplicado um novo período de fidelização de 24 meses, conforme documento nos autos.

O que validou por sms a confirmação explícita em causa, tendo nesse contacto resultado o consentimento de forma expressa e a receção da informação completa.

Posteriormente a 27.03.2025 foi a uma loja da reclamada para efetuar a troca da box por adicional DTA, e ali assinou um formulário de adesão com a referência ao mesmo período de fidelização que já estava em vigor a 25.03.2025, e a existência de fidelização de 23 meses como remanescente do que havia sido iniciado dois dias antes.

Não havendo nova fidelização, a Reclamada junta ainda indicação do seu site através de simulador que a data de fidelização e o valor devido a título de incumprimento contratual se encontrava visível.

Desde março de 2025 todas as faturas emitidas tinham a indicação de fidelização e a data do termo do mesmo - 25.03.2027 em caso de incumprimento, face à fidelização aceite validamente a 25.03.2025.

O cancelamento implica o pagamento do valor respeitante do incumprimento.

Os serviços foram desligados a 01.01.2026 sendo devido o valor remanescente da fidelização, pelo período de fidelização que se encontrava a decorrer.

Não admitir o pagamento do serviço que lhe foi prestado e que este declarou aceitar representa uma situação de enriquecimento sem causa.

Pelo que sendo o valor dos encargos pela cessação devido requer que a presente ação seja julgada totalmente improcedente.

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CICAP, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €30000 em sede de conflitos de consumo.

Face ao pedido apresentado, e à documentação entregue, fixa-se o valor da presente causa na quantia de **€278.97** (duzentos e setenta e oito euros e noventa e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante.

A Reclamada devidamente notificada não esteve presente nem se fez representar, sendo que tal à luz do Regulamento e da LAV não é impeditivo do prosseguimento dos autos, nem resulta em qualquer penalização para as partes, podendo o tribunal decidir de acordo com a prova apresentada.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foi ouvido o presente.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informado que posteriormente seria notificado da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15º da citada lei, alterada pelo art. 2º, da Lei n.º 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.

7. Da Fundamentação:

7.1. Dos fundamentos de facto tidos como provados com relevância para a decisão:

- a. O reclamante era cliente da reclamada;
- b. A reclamada é uma operadora do serviço de telecomunicações eletrónicas.
- c. O reclamante a 25.03.2025 aderiu a um pacote, conforme contrato/documento de confirmação de compra constante nos autos.
- d. Onde pela mensalidade de €102.23 houve uma adesão que não ocorreu em loja, para o pacote:

Serviços contratados					N.º conta serviço S828139179
	Televisão	Internet	Telefone	Telemóvel	Mensalidade
Quatro	UMA TV	1 Gbps / 100Mbps	Voz Fixa	5x 2x50GB e 3500 min/sms 1x Internet móvel ilimitada	€99,99
Serviços extra pacote				1x Aditivo renovação mensal 3GB	€0,00
Equipamentos	2x Box HD 1x Box UMA 4K	1x Giga Router			€6,72

Nota: Os efeitos da alteração aos serviços quanto à faturação serão refletidos na(s) próxima(s) fatura(s).

Desconto de €1/mês, já incluído no preço, mediante pagamento por débito direto e fatura eletrónica ativa

Mensalidade

Próximo mês:	€102,23
Mensalidade a pagar:	€102,23

e.

f. Com uma fidelização de 24 meses que ali estava informada, e uma oferta calculada em €420 pelas vantagens;

Período de fidelização: **24 meses**

Vantagens

Ofertas promocionais:	€11,47
Desconto instalação/ativação:	€75,00
Desconto total mensalidades associado à fidelização:	€420,00

g.

h. A 27.03.2025 foi realizado em loja um documento de confirmação de compra, assinado pelo cliente

27 Março 2025

Data

i.

j. Onde passou a constar do pacote anterior um descodificador TV

Serviços contratados					N.º conta serviço S828139179
	Televisão	Internet	Telefone	Telemóvel	Mensalidade
Quatro	UMA TV	1 Gbps / 100Mbps	Voz Fixa	5x 2x50GB e 3500 min/sms 1x Internet móvel ilimitada	€99,99
Serviços extra pacote	1x Auto Instalação Cabo			1x Aditivo renovação mensal 3GB	€0,00
Equipamentos	2x Box HD 1x Box UMA 4K 1x Descodificador TV HD	1x Giga Router			€8,97

Nota: Os efeitos da alteração aos serviços quanto à faturação serão refletidos na(s) próxima(s) fatura(s).
Desconto de €1/mês, já incluído no preço, mediante pagamento por débito direto e fatura eletrónica ativa

Mensalidade	
Próximo mês:	€104,48
Mensalidade a pagar:	€104,48

k.

l. Que o reclamante confirma que levou em loja,

m. E fez tal aquisição/levantamento

n. Passando a mensalidade a ser de €104,48, e mantendo a fidelização

já existente, mas agora em 23 meses apenas

Período de fidelização: 23 meses

Vantagens

Ofertas promocionais:	€11,47
Desconto instalação/ativação:	€0,00
Desconto total mensalidades associado à fidelização:	€402,50

o.

p. A fatura nos autos emitida a 05.05.2025 com o valor de €118.79 a pagar, trazia a menção de fidelização que consta na mesma

Período de fidelização

O período de fidelização associado aos serviços contratados e os encargos devidos no caso de solicitar a cessação antecipada são calculados na data da fatura.

	Data fim	Valor com IVA
Local n.º S828139179	25-mar-2027	€475,63

q. Assim:

r. A fatura emitida a 02.04.2025 com o valor de €117.94 a pagar também tinha a informação de fidelização que consta abaixo:

Período de fidelização

O período de fidelização associado aos serviços contratados e os encargos devidos no caso de solicitar a cessação antecipada são calculados na data da fatura.

	Data fim	Valor com IVA
Local nº S828139179	25-mar-2027	€499,38

s. Assim:

t. Na fatura nos autos emitida a 05.03.2025 a pagar pelo valor de €123.64, constava a informação de existência de fidelização abaixo:

Período de fidelização

O período de fidelização associado aos serviços contratados e os encargos devidos no caso de solicitar a cessação antecipada são calculados na data da fatura.

	Data fim	Valor com IVA
Local nº S828139179	16-dez-2025	€185,63

u.

v. Na fatura dos autos emitida a 03.12.2025 a pagar pelo valor de €158.46, também constava a menção à informação de fidelização, cfr abaixo se transcreve:

Período de fidelização

O período de fidelização associado aos serviços contratados e os encargos devidos no caso de solicitar a cessação antecipada são calculados na data da fatura.

	Data fim	Valor com IVA
Local nº S828139179	25-mar-2027	€309,38

w.

x. Em data que este tribunal desconhece e não foi entregue prova houve a desativação do serviço,

y. Existindo um print sem *metadados* (dia e hora comprovados) de que o desligamento ocorreria a 01.01.2026, sob a cobrança do valor de €309.38.

z. Consistente com a informação da última fatura que havia sido recebida.

aa. A fatura a pagamento, emitida a 03.02.2026 faz referência a um crédito por pagamento de dívida anterior, e ao valor final a pagar de €278.97.

7.2. Dos factos não provados com relevância para a decisão:

- a. Que a Reclamada tenha violado qualquer normativo legal relativo à defesa do consumidor e às comunicações eletrónicas.
- b. Que tenha existido uma nova fidelização a 27.03.2025.
- c. Que não existisse já fidelização a decorrer desde 25.03.2025, e que esta não fosse do conhecimento do Reclamante,
- d. Que o Reclamante tenha preenchido o Livro de Reclamações da Reclamada ou apresentado queixa escrita
- e. Que não houvesse informação sobre a fidelização e o valor a pagar por rescisão nas faturas
- f. Que a informação no site seja prova de não existência de fidelização.
- g. Que a fidelização não tenha de ser paga.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos/alegações, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência. Nos termos das regras gerais do ónus da prova, determina o artigo 342.º, n.º 1 do CC, como princípio geral relativo à produção

de prova, que “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada existia à data dos factos uma relação contratual a decorrer há vários anos.

Desta feita teremos de sublinhar que a Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual que lhe veio conferir a Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, referente à proteção dos serviços públicos essenciais, com as devidas atualizações, vem dispor que para efeitos do disposto no art. 1º do mesmo diploma legal, os presentes sujeitos processuais estão abrangidos pela tutela da mencionada Lei:

« 1 - A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

2 - São os seguintes os serviços públicos abrangidos (...)

d) Serviços de comunicações eletrónicas; (...)

3 - Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.»

Sendo que na presente situação se coloca em causa a cobrança de uma penalização por fidelização existente no contrato que estava a decorrer quando em dezembro de 2025 o reclamante terá mudado de operadora.

De acordo com contratação realizada, no âmbito da lei que tutela as comunicações eletrónicas, é permitido às partes determinar as condições e termos que pretendem atender nos contratos, adesões ou alterações que realizem.

Entende desde logo este tribunal que na presente ação não se coloca uma questão alusiva à prestação do serviço em si, mas sim estamos perante um diploma e regime especial que tutela as comunicações eletrónicas, a somar ao regime das vendas à distância e equiparadas, e ao direito de resolução com ou sem custos.

Assim deverá ter-se em primeiro lugar presente o previsto na Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, quando define no art.º 1:

«Pacote de serviços», uma oferta que inclui, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público, bem como outros serviços ou equipamentos terminais, sempre que os elementos que compõem essa oferta sejam fornecidos ou comercializados pela mesma empresa, como oferta única, com um preço único e uma fatura única, no âmbito do mesmo contrato ou de contratos mistos ou coligados; »

Com data de 25.03.2025 e por chamada telefónica, com envio de confirmação em meios eletrónicos, foi realizada uma alteração ao contrato que as partes tinham em que a Reclamada se obrigou a prestar determinados serviços, junto da Reclamante por outro preço.

Contudo não há nos autos a cópia da chamada ou da entrega do documento.

Considerando que o pedido se baseia na ausência de informação de que existia em dezembro de 2025 uma fidelização, cumpre a este tribunal analisar a documentação já referida em matéria factual.

Assim consta dos autos, assinado pelo reclamante, documento esclarecedor, com a continuidade da fidelização iniciada antes, com data de 27.03.2025, e ao contrário do aludido, ali é referida a aquisição/entrega de um decodificador, mas ainda a revisão do valor da mensalidade, ou seja fica claro que houve informação de alteração da mensalidade e que tal foi aceite e assinado pelo reclamante.

Dali consta a fidelização de 23 meses, e o valor das ofertas em causa bem de €402.50.

Ocorre que será assim vital ter presente o que foi contratado entre as partes e as informações prestadas no contrato/ documento assinado, e que aqui são dadas como provadas, na apreciação sobre a legalidade do valor de incumprimento contratual que foi apresentado a pagamento ao cliente aqui reclamante, face à sua rescisão antecipada do contrato.

Se havia problemas com a prestação do serviço em si, anterior, sempre se diga que o reclamante tinha hipóteses de reclamar no Livro de Reclamações, junto da ANACOM, ou com outros meios, antes de rescisão, que poderiam vir a comprovar ou não a justa causa na resolução e nesse caso levariam a isenção de penalização ou cobrança de custos.

Não foi este o caso, pois nos termos do caso apresentado aos autos, não houve qualquer reclamação do serviço, nem há no processo a prova de qualquer reclamação formal sobre as indicações e a aquisição e alteração que damos como provada que ocorreu em março de 2025.

A indicação do desconhecimento da fidelização com base no constante do site também não tem provimento para a lei, pois a informação que tem de ser prestada de forma clara e inequívoca tem de ocorrer em sede de fatura.

E em várias faturas constantes dos autos e conforme factualidade dada provada, a informação do prazo e valor e da existência de fidelização sempre ali constou.

Por isso e quanto à resolução do contrato ocorrida, verifica-se que a mesma nem sequer foi realizada pelo próprio, como este confessa nos autos, mas sim por entidade terceira, nova operadora que terá tratado dessa notificação em termos que este tribunal desconhece e não apreciar.

Mesmo tratando-se de uma venda à distância ou equiparada, pois a primeira alteração teria sido alegadamente feita e aceite pelo telefone e depois por sms, o prazo de resolução era apenas de 14 dias, e com o envio de carta registada com aviso de receção.

E nada disso ocorreu.

Sem colocar tal em causa, o documento assinado em loja. E mesmo acima da assinatura feita – desconhecendo o tribunal o real motivo pelo qual o consumidor não leu o que estava assinar, mesmo num tablet, nunca devendo confiar no elemento que lhe é mostrado e assinar em branco, pois sobre si próprio corre o risco, se a devida informação ali constar,

E verifica-se que o documento refere:

« Ao contrato celebrado aplicam-se as condições de preço, de pagamento e de duração do contrato, bem como as consequências do seu incumprimento e que se encontram previstas na cláusula 14.ª das Condições Gerais. À presente adesão aplicam-se as informações pré-contratuais e contratuais constantes do presente documento e das condições gerais e específicas de serviço disponibilizadas pela NOS na presente data e que fazem parte integrante do Contrato, bem como as informações sobre o direito de livre resolução (se aplicável) e respetivos formulários, que se anexam ao presente documento e que se encontram disponíveis em nos.pt e em todos os pontos de venda NOS»

Estando a assinatura abaixo.

A informação necessária estava ali, e era acessível ao consumidor.

A entrega das condições pode ser entregue em mão ou enviada para o email.

Mas a fidelização era do conhecimento – ao contrário do alegado – mesmo pelo constante nas faturas.

Convém, ainda e por fim ter presente o previsto no art. 15.º do diploma que tutela as vendas à distância – onde se deu telefonicamente a primeira alteração a 25.03.2025 e que leva a toda a fidelização – que:

« Artigo 15.º - Prestação de serviços durante o período de livre resolução

1 - Se o consumidor pretender que a prestação do serviço, o fornecimento de água, gás ou eletricidade não limitado em volume ou quantidade, ou o fornecimento de aquecimento urbano se inicie durante o prazo previsto no artigo 10.º, e o contrato impuser uma obrigação de pagamento, o prestador do serviço exige ao consumidor a apresentação de um pedido expresso e o reconhecimento de que, se o contrato for plenamente executado, o consumidor perde o direito de livre resolução.

2 - Se o consumidor exercer o direito de livre resolução, após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, deve ser pago ao prestador do serviço um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

3 - O montante proporcional a que se refere o número anterior é calculado com base no preço contratual total.

4 - Se o preço total for excessivo, o montante proporcional é calculado com base no valor de mercado do que foi prestado.

5 - O consumidor não suporta quaisquer custos:

a) Relativos à execução dos serviços durante o prazo de livre resolução, se:

i) O prestador do serviço não tiver cumprido o dever de informação pré-contratual previsto nas alíneas l) ou n) do n.º 1 do artigo 4.º; ou

ii) O consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução; (...)»

Ora conforme matéria factual dada como provada, entende o tribunal que está previsto no contrato (e nas faturas) de forma explícita que havia

fidelização, que a mesma tinha uma oferta em determinado valor, e que a rescisão antecipada teria um custo.

E alteração/aquisição decorre com o expresse consentimento do cliente reclamante.

Considerando a informação nos autos, quer do contrato, quer da faturação emitida, este tribunal é levado a concluir que a faturação está de acordo com o exigido por lei, e de acordo com o acordado, que era do conhecimento do reclamante, e que aquele documento em loja faz prova do que foi informado ao reclamante e assinado pelo mesmo ao levantar aquele equipamento, o que levou a uma alteração da mensalidade que dispunha e à revisão das condições que haviam sido negociadas antes.

Se o reclamante não queria mais ser cliente desta entidade, porque vai levantar em loja, sem custos imediatos ou diretos, um equipamento? Porque confirma e assente em rever o valor da mensalidade como refere no pedido? Não seria sequer coerente aceitar-se tal e depois poder desvincular-se sem qualquer custo, quando ainda mais lhe é informado ao longo dos meses que tem uma fidelização, da qual nunca reclama formalmente em carta registada ou no Livro de Reclamações.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode fazer o Reclamante prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada, prática desleal, ou violação dos seus direitos, termos em que tem de improceder o pedido.

9. Das custas

Nos termos do n.º 5 do artigo 42.º da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16º do Regulamento do CICAP é determinado que “ o procedimento de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com o Regulamento de Taxas de Arbitragem anexo ao presente Regulamento.”

Estão isentos de taxas de arbitragem os processos relativos aos Serviços Públicos Essenciais abrangidos por protocolos celebrados com as Autoridades Reguladoras dos respetivos setores.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Porto, 27 de fevereiro de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos