

SENTENÇA n.º _____

Processo n.º 2813/2025

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 mera publicidade não gera responsabilidade de contratação se todos os pressupostos de adesão não estiverem cumpridos.

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 11 de fevereiro de 2026, nas instalações no Porto, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

O objeto do litígio, definido de acordo com a descrição dos factos que o tribunal arbitral recebeu pelo reclamante aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado que mantém uma relação de prestação de serviços de comunicações eletrónicas há mais de 10 anos, sendo que em outubro de 2025 com base em publicidade, pretendeu contratar com esta o seu serviço designado “██████” com 5000minutos/sms, 100GB por 5€/mês sem fidelização.

Estas condições deveriam aplicar-se ao seu número de telemóvel e o anterior contrato associado teria de cessar ou alterar, o que o reclamante aceitava.

Porém vem reclamar porque a reclamada não aceitou no seu entender cumprir com as condições publicitadas, sem qualquer justificação, empurrando a situação entre a mesma e a “██████”.

Assim pretende que seja declarado celebrado o contrato com a mesma conforme publicidade da requerida.

A Reclamada apresentou contestação, já na sequência de proposta de acordo que não foi aceite pelo reclamante vindo por isso esclarecer o tribunal como pode ser consultado nos autos que, a 14.11.2025 o mesmo manifestou interesse na adesão a um tarifário mais vantajoso sem fidelização associada.

A alteração pretendida para o tarifário plano “██████” teria de ser requerida junto de um balcão ██████, e perante proposta questionada pelo demandante foi informado que poderia aderir a outra proposta por 10€ mas com fidelização de 24 meses, o que foi recusado.

Com a insatisfação preencheu o livro de reclamações, tendo obtido competente resposta.

Sendo encaminhado novamente para a oferta ██████ que pode usufruir numa loja Quiosque ██████, sendo esta uma nova marca de comunicações que

pertence à [REDACTED] tratando-se de uma operação distinta e dispondo de atendimento independente.

A transição de [REDACTED] para [REDACTED] implica a celebração de um novo contrato e serviço móvel com disponibilização de novo cartão. Pelo que após realização ao NIF do reclamante foi detetada dívida numa conta da [REDACTED] por incumprimento contratual de serviço, contratado a 29.11.2024 (melhor identificado nos autos).

Havia ali fidelização até 29.11.2026 e o reclamante procedeu à portabilidade do serviço em 04.02.2025 para outro operador.

Tendo ficado valores em dívida, o que seria condição necessária para pela regularização poder dar seguimento à ativação dos serviços na marca [REDACTED], sendo depois do pagamento levantada a inibição a essa ativação.

Este recusou o pagamento e por isso foi impedido de contratar, sendo que por isso nunca houve contratação.

Em sede de tentativa de acordo em mediação a Reclamada de forma pontual creditou o valor em dívida, saldando a conta, e permitindo a contratação de serviços pós pagos disponíveis na oferta comercial em vigor.

Mas o reclamante mesmo assim não aceitou a proposta apresentada sustentando que o valor não era devido e pretendia a oferta da campanha Black Friday.

Entende a reclamada que o valor era devido resultando de incumprimento contratual, e permitiu mesmo sem o tarifário pretendido que pudesse haver adesão ao tarifário [REDACTED], por não ter fidelização pelo valor de €6.

Assim não foi celebrado qualquer contrato com o reclamante inexistindo qualquer fundamento para que seja declarado tal contrato alegadamente por publicidade invocada. O reclamante foi devidamente informado das condições aplicáveis às ofertas comerciais e da existência de valores em dívida com a

necessidade de regularização para poder contratar os serviços pós-pagos, tendo este optado por não regularizar.

A campanha era temporária e não está à data em vigor, e numa postura conciliatória propôs-se o crédito do valor em dívida o que na mediação não foi aceite.

Em sede de audiência e conforme ata foi indicado que o Reclamante aceitava a proposta de adesão ao pacote de “██████████” por 6€, que iria proceder com tal, mas questionado se a faturação em causa deveria ser regularizada ou se se mantinha a oferta do crédito (ainda que o objeto deste litígio não seja esse, o da cobrança da fatura).

A Reclamada veio informar os autos que de acordo com registos em sistema, o Cliente já terá dado início a processo de migração de serviço para ██████████.

Mais informa que as faturas emitidas até data efetiva de alteração são devidas e deverão ser liquidadas.

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 fixa-se o valor da presente causa na quantia de €5 (cinco euros).

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 é cliente da reclamada;
- b. Verificou em novembro de 2025 pela época do Black Friday uma campanha promocional que lhe interessou,
- c. Para aderir à entidade ████████ – afeta à Reclamada mas com independência de atendimento e apoio ao cliente,

- d. Não dispondo de atendimento pela loja da reclamada, mas com quiosques próprios, e site.
- e. O Reclamante realizou queixa no Livro de Reclamações da Reclamada e obteve resposta.
- f. Através de contacto com a Reclamada verificou-se que o mesmo tinha um valor em dívida anterior, datado de contrato de 2024,
- g. Cujá reclamada propôs o crédito para que pudesse aderir a uma nova proposta
- h. Não idêntica à que vira a publicidade de €5/mês sem fidelização, mas sim por 6€/mês,
- i. Não tendo havido adesão a essa outra campanha foram vindo a ser emitidas faturas do contrato que está a decorrer e em vigor na data desta audiência.
- j. O Reclamante já terá procedido a alteração contratual para o novo pacote [REDACTED] pretendido.

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 em novembro de 2025 alguma contratação a uma nova campanha/oferta [REDACTED].
- c. Que não existisse dívida anterior de outro contrato;
- d. Que não haja fatura em atraso ou a pagamento – nos termos que este tribunal desconhece e não fazem parte dos autos nem do objeto do pedido

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, diferente daquela que o mesmo pretende reclamar.

O objeto deste processo recai sobre o pedido de adesão a uma campanha de entidade do grupo da reclamada - ██████████ - mas independente e diferente do contrato que existia, com base em publicidade que fora feita pela altura da *Black Friday* quanto à adesão a um pacote de minutos e sms melhor identificado nos autos, por €5/mês e sem fidelização, que interessou ao reclamante.

Por isso importa sublinhar o enquadramento legal.

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 discussão sobre eventual contratação realizada, no âmbito da lei que tutela estas mesmas comunicações eletrónicas, e que permite às partes determinar as condições e termos que pretendem atender conforme os contratos que venham a ser celebrados.

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, que conforme factualidade provada, não leva o tribunal a poder considerar que tenha efetivamente existido à data que estava em discussão, a adesão àquela campanha

██████████.

Isto porque conforme prova nos autos o Reclamante tinha um valor em dívida, de anterior incumprimento, e isso é fator decisório para a entidade poder decidir da referida celebração.

Por isso e não tendo havido mais que uma proposta, negociações, ofertas, e a campanha tendo terminado, o consumidor teve inclusive a publicidade de aderir a outra oferta ligeiramente diferente e por mais 1€ e à data que se decide já é conhecido que está em processo de alteração para uma campanha da [REDACTED].

Não sendo objeto deste processo um pedido de anulação de faturas emitidas validamente e na sequência de contrato que estava ou esteja em vigor até essa mesma alteração, o que nos impede de pronunciar sobre tal, ainda que efetivamente as partes pudessem ter chegado a um acordo comercial se assim entendessem, o que não aconteceu.

Ocorre que seria assim vital ter presente o que fora contratado entre as partes e as informações prestadas que ali fossem dadas como provadas, para a apreciação de uma campanha. Mas não servindo a mera publicidade – cuja foto consta nos autos – de prova de qualquer contratação, este tribunal não pode pronunciar-se sobre os termos de um eventual contrato.

Tudo decorreu em sede meramente de negociação ou pré-negociação contratual, que nunca avançou, tratando-se de campanha temporária sem estar atualmente em vigor.

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.

Termos em que não sendo possível concluir que tenha havido qualquer contratação com base em publicidade realizada, tem de improceder todo o peticionado.

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