

SENTENÇA

PROC N.º. 85/2026

TAC

GAIA

Reclamante: J, devidamente identificado nos autos.

Reclamada: X, SA. devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

O direito não pode ser aplicado de forma rígida e estritamente legalista.

No caso, ficou o tribunal esclarecido que o reclamante obteve conhecimento das cláusulas contratuais, até porque lhe foi enviado o contrato, antes da instalação do serviço.

No dia e hora agendados estavam presentes as partes, e o sistema foi instalado. Esta instalação originou custos para a reclamada que obviamente seriam compensados com a contratualização do serviço pelo reclamante.

Ora, quase de imediato o reclamante exerceu o direito de livre resolução contratual. Apesar de ter sido aceite, tal comporta custos que estão claramente descritos no contrato e na legislação.

Não seria justo se assim não fosse.

Cfr contrato de prestação de serviços e DL n.º. 24/2014 de 14/2

- Do pedido

Vem o reclamante solicitar a condenação da reclamada a anular a cobrança da quantia de 270,00 €, reconhecendo-se desta feita a validade do exercício do direito de livre resolução.

- Saneamento processual

O tribunal é competente, as partes são legítimas.

Inexistem exceções alegadas ou que oficiosamente cumpra conhecer.

- Fixação do valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação na quantia de 270,00 €.

- A reclamação (em síntese)

Em 25/11/25 recebeu a documentação contratual da reclamada, sendo que a instalação do serviço ocorreu no dia seguinte (26/11/25)

Refere que não foi informado que a instalação imediata implicaria a perda do direito de livre resolução sem encargos.

Apenas foi informado que existiria disponibilidade técnica para o dia seguinte, o que aceitou.

Posteriormente e dentro do prazo legal exerceu o direito de livre resolução.

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

A reclamada cobrou a quantia de 270,00 € alegando que por ter ocorrido a instalação seriam devidos os custos de ativação.

Nos termos legais não se verifica nenhum das situações prevista no art 13º. do DL nº. 24-2014.

Daí o pedido efetuado.

(Cfr documentos juntos com a reclamação)

- A citação

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

- A contestação

Impugnou os factos constantes da reclamação e que se encontrem em oposição com a defesa considerada no seu conjunto.

Apresentou prova.

Assim referiu que,

Após a identificação da conta e dos serviços contratados, em 25/11/25, através de um comercial porta a porta, foi agendado com o reclamante a instalação dos serviços fixos para o dia 26/11/25.

Nessa data a equipa técnica procedeu à instalação do serviço.

O reclamante procedeu à assinatura da guia de instalação.

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

O reclamante esteve presente e foi informado que os serviços se encontravam a funcionar corretamente, tendo compreendido e aceitado as informações prestadas, tendo reconhecido que a instalação foi efetuada a seu pedido.

Em 28/11/25 o reclamante solicitou a portabilidade para outro operador de serviços e comunicou a intenção de proceder ao exercício do direito de livre resolução.

Em 4/12/25 efetivamente comunicou por email a intenção de o exercer.

Foi-lhe comunicado que apesar do exercício desse direito competia-lhe liquidar as quantias correspondentes à instalação e activação dos serviços, conforme previsto contratualmente.

Os custos estão descritos no resumo contratual entregue ao reclamante.

Na guia de instalação assinada pelo reclamante expressamente se refere que (...) aceita as condições contratuais (...)

Pelo que face ao regime legal aplicável é legítima a cobrança efetuada.

O reclamante procedeu ao pagamento da quantia cobrada não existindo quantias em dívida.

(Cfr documentação junta com a contestação)

- Da prova
- Declarações de parte do reclamante

Ouvido em sede de declarações de parte o reclamante confirmou todos os factos constantes da reclamação e que aqui se dão por inteiramente reproduzidos.

- Análise da prova e legislação aplicável

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

Dão-se como provados os seguintes factos:

A conta referida e os serviços contratados supra, na data de 25/11/25

Em 25/11/25 o reclamante recebeu o contrato enviado pela reclamada

Foi agendada com o reclamante a instalação dos serviços fixos para o dia 26/11/25, o que aconteceu, tendo o reclamante estado presente e procedido à assinatura da guia de instalação.

Em 28/11/25 o reclamante solicitou a portabilidade para outro operador de serviços e manifestou a intenção de proceder ao exercício do direito de livre resolução.

Em 4/12/25 efetivamente comunicou por email a intenção do o exercer.

Foi-lhe comunicado que apesar do exercício desse direito competia-lhe liquidar as quantias correspondentes à instalação e activação dos serviços, conforme previsto contratualmente.

Os custos estão descritos no resumo contratual entregue ao reclamante.

Na guia de instalação assinada pelo reclamante expressamente se refere que (...) aceita as condições contratuais (...)

O reclamante procedeu ao pagamento da quantia cobrada não existindo quantias em dívida.

- Cumpre decidir

O próprio reclamante referiu que recebeu o contrato e que assinou a guia de instalação do equipamento.

Dentro do prazo legal declarou pretender exercer o direito de livre resolução, o que a reclamada aceitou.

Todavia, foi-lhe cobrada a quantia de 270,00 €, que o reclamante pagou.

Das condições contratuais, ponto 6 al. j), consta a obrigatoriedade do pagamento de uma quantia proporcional ao serviço que foi prestado até ao momento da comunicação da resolução, de acordo com o tarifário em vigor, que também consta do resumo contratual entregue ao reclamante.

Ainda, o DL n.º 24-2014 de 14/2, vem reforçar a legalidade desta cobrança, nos arts 10 e 15.º. n.º 2, pois que o serviço foi instalado no dia seguinte ao contratado.

A reclamada foi célere e eficaz, na prestação do serviço, na data agendada pelas partes e de acordo com o reclamante.

Não existe fundamento factual que impeça a reclamada de efetuar a cobrança de acordo com a tabela prevista e conhecida do reclamante.

O tribunal entende que tem de existir uma atitude equitativa entre as despesas da reclamada relativas à instalação do serviço e o direito de livre resolução previsto para o reclamante.

Aliás, a lei assim o prevê.

Não pode esquecer-se que o direito não deve ser aplicado de forma rígida, é necessária a busca de um equilíbrio contratual, entre o consumidor e os direitos deste face ao profissional e aos direitos que lhe assistem.

Assim,

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

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

Julga-se

a presente reclamação improcedente, e em consequência,
absolve-se a reclamada dos pedidos efetuados.

Sem custas (taxas arbitrais) por não serem devidas

Vila Nova de Gaia, 20 de maio de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo
Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt