

Sentença

aa, residente na rua Matosinhos, apresentou neste Tribunal Arbitral de Consumo, reclamação contra bb....., com sede na Rua Lisboa, na qual, no essencial, alega que:

- “1. Em 2022, a Requerente celebrou com a Bb. um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas (televisão, internet fixa, telefone fixo e telemóvel), sujeito a período inicial de fidelização, em contrapartida de descontos comerciais.*
- 2. Em 01-03-2024 e 17-05-2024, foram emitidos pela BB "Modelos Resumo do Contrato" relativos à conta cliente S965491301 (morada de Viseu), com os produtos “BB Três” e “BB Quatro”, cada um com período de fidelização de 24 meses e indicação de elevados totais devidos por cessação antecipada”.*
- 3. Em 02-03-2024, foi efetuada instalação técnica FTTH na morada de Viseu, com instalação de box, routers e ONT; o respetivo comprovativo de intervenção refere genericamente a existência de período mínimo de fidelização, sem indicar a sua duração concreta nem o montante dos encargos de cessação.*
- 4. Posteriormente, a Requerente mudou a sua residência para Matosinhos, tendo solicitado à BB a simples transferência de morada/tecnologia dos serviços para a nova residência.*
- 5. A partir de junho de 2025, a Requerente procurou cessar o contrato, por entender que não subsistia qualquer fidelização válida e por existirem falhas de serviço, mas a BB recusou a cessação sem custos, insistindo na existência de fidelização e exigindo o pagamento de €41,00 a título de "encargos de cessação antecipada/fidelização”.*
- 6. Em consequência dessa recusa, a Requerente continuou a pagar mensalidades entre junho e outubro de 2025, no montante global de €306,45, apenas porque a BB não a cessação do contrato sem pagamento da alegada penalização.*

7. *A BB pretende ainda cobrar à Requerente o valor da fatura de novembro de 2025 (cerca de €61,07), como se o contrato se mantivesse em vigor nesse mês, bem como a referida quantia de €41,00 por alegada fidelização, montantes que a Requerente não reconhece como devidos.*
8. *Em nenhum momento foi prestada à Requerente, em suporte duradouro e de forma clara e completa, informação coerente sobre a duração efetiva da fidelização, as vantagens concretas associadas e os encargos de cessação antecipada; parte da informação foi apenas transmitida por via telefónica, e os próprios documentos e faturas não são consistentes quanto à existência de fidelização.*
9. *Por considerar inexistente ou irregular a alegada fidelização, injustificada a exigência de €41,00, indevida a cobrança da fatura de novembro de 2025 e indevidas as mensalidades pagas entre junho e outubro de 2025, a Requerente recorre ao Tribunal Arbitral para ver reconhecido que tais quantias não são devidas e para obter a respetiva restituição.”*

Concluiu a Reclamante a sua reclamação pedindo que:

1. Ser declarado que a Requerente não é devedora à Requerida da quantia de €41,00 (Quarenta e Um Euros), ou de qualquer outra, a título de "encargos de cessação antecipada/fidelização" relativos ao contrato associado ao local S965938804 (Matosinhos);
2. Ser declarado que a Requerente não é devedora do valor da fatura de novembro de 2025 (cerca de €61,07 (Sessenta e Um Euros e Sete Cêntimos), a apurar), por se considerar que o contrato já não deveria manter-se em vigor nesse período;
3. Ser a Requerida condenada a restituir à Requerente as quantias pagas a título de mensalidades entre junho de 2025 e outubro de 2025, inclusive, no montante global de €306,45 (Trezentos e Seis Euros e Quarenta e Cinco Cêntimos), ou no que vier a ser apurado com base nas faturas juntas;
4. Ser a Requerida condenada a pagar à Requerente juros de mora legais sobre as quantias referidas no ponto anterior, desde a data de cada pagamento até integral reembolso;
5. Ser a Requerida condenada a abster-se de proceder à cobrança, judicial ou extrajudicial, de quaisquer quantias com fundamento em alegada fidelização associada ao contrato em causa, bem como a abster-se de reportar ou manter qualquer informação sobre tais alegadas dívidas em bases de dados de risco de crédito ou junto de terceiros;

6. Ser a Requerida condenada nas custas arbitrais e demais encargos do presente processo.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 17º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentar contestação, nos termos do mesmo art. 17, nº 8.

A Reclamada apresentou contestação, na qual disse, no essencial, o seguinte:

“(…)

DOS FACTOS

3. *A reclamação apresentada pela Requerente assenta no pressuposto de que tem um crédito no montante global de €408,52, junto da Requerida, alegadamente correspondente a:*

€41,00 - valor que entende corresponder a penalização por fidelização;

€61,07 - valor da fatura de novembro de 2025;

€306,45 - valores relativos a cinco mensalidades (junho a outubro de 2025), que entende serem indevidas.

4. *Invoca ainda que teria solicitado o cancelamento dos serviços em junho de 2025 e que, por suposta existência de um período de fidelização, terá decidido manter os serviços ativos até dezembro de 2025.*

5. *Importa desde já referir que nenhuma destas alegações encontra suporte fáctico ou documental.*

A verdade é que,

6. *Não existe qualquer evidência, escrita ou telefónica, de que a Reclamante tenha solicitado o cancelamento de todos os serviços a partir de junho de 2025.*

7. *A Requerente tinha, efetivamente, contratado junto da Requerida um pacote integrado de serviços (TV, Internet Fixa, Telefone Fixo e 1 cartão móvel).*

8. *Só a 02 de dezembro de 2025, a Requerente manifesta a sua intenção de cessação dos serviços, através de contacto telefónico realizado para os serviços*

da Requerida, tendo a mesma recebido uma SMS para confirmação do desligamento à qual respondeu, a 03 de dezembro de 2025, com a palavra “Desligar”.

9. Em cumprimento do peticionado pela Requerente, os serviços foram desativados a 16 de dezembro de 2025.

10. Não tendo sido faturado qualquer valor a título de incumprimento contratual, i.e., cessação antecipada do contrato dentro do período de fidelização.

11. Os valores faturados entre junho e dezembro de 2025 correspondem exclusivamente ao período de prestação efetiva dos serviços, sendo que os mesmos não apresentam qualquer irregularidade.

12. Os serviços foram prestados pela Requerida à Requerente e foram por esta usufruídos.

13. Reitera-se que não existe qualquer registo em sistema que sustente a alegada intenção de cancelamento por parte da Requerente em junho de 2025.

DO DIREITO

14. Nos termos dos artigos 405.º, 406.º e 762.º do Código Civil, os contratos devem ser pontualmente cumpridos, e o pagamento das mensalidades constitui a contraprestação devida pela utilização dos serviços disponibilizados.

15. Não tendo a Reclamante solicitado o cancelamento até ao passado mês de dezembro de 2025, os serviços permaneceram ativos e disponíveis.

16. Pelo que, o pagamento das mensalidades é, por isso, legalmente devido pelo período de prestação efetiva dos serviços.

17. Por outro lado, a cessação do contrato por iniciativa do assinante exige comunicação expressa, através de um dos meios legalmente válidos.

18. Porém, a Reclamante não efetuou qualquer comunicação nesse sentido antes de dezembro de 2025.

19. *Após a receção do pedido de cancelamento, foram cumpridos os prazos e formalidades legais por parte da Requerida.*
20. *No que toca à fidelização, as faturas referiam corretamente “PF Não Aplicável”, e não foi aplicado qualquer encargo por cessação antecipada do contrato à Requerente.*
21. *A alegação de que a cliente teria sido informada de existência de um período de fidelização não colhe, tanto mais que não existe qualquer registo dessa informação, não foi emitida nenhuma fatura desse valor e tal valor nunca foi cobrado pela Requerida à Requerente.*
22. *Não estamos, assim, perante qualquer dano, prejuízo, nem valor a restituir.*
23. *De outro lado, nos termos do artigo 473.º do Código Civil, o enriquecimento sem causa pressuporia o enriquecimento da Requerida, o empobrecimento correlativo da Requerente e a ausência de causa justificativa.*
24. *Ora, os serviços foram prestados e mantidos à disposição da Reclamante,*
25. *A faturação correspondeu ao período de utilização e contratação,*
26. *A causa justificativa do pagamento é o próprio contrato de prestação de serviços, cuja vigência nunca foi cessada antes de dezembro de 2025.*
27. *Pelo que, não se verificando qualquer dos requisitos, não há lugar a devolução.*
28. *Ante o exposto, não existe qualquer fundamento factual ou jurídico que suporte o pedido de crédito formulado pela Reclamante.*
29. *A faturação emitida entre junho e dezembro de 2025 é devida, pois os serviços permaneceram ativos e não foi solicitado o seu cancelamento.*
30. *Não foi debitado qualquer valor pelo incumprimento do contrato, pelo que não há montante a corrigir ou creditar.*

31. *Toda a atuação da Requerida foi conforme, já que todas as quantias pagas têm causa contratual válida e correspondem a serviços efetivamente prestados e utilizados.*
32. *Face ao exposto, demonstrado que não existe qualquer valor indevidamente cobrado, não há fundamento legal ou factual para o pedido formulado.*
33. *Por todos estes motivos, a Requerida impugna expressamente todos os factos alegados (e não provados!) pela Requerente, motivo pelo qual deverá a presente ação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, devendo a Requerida ser absolvida do pedido.*
34. *Em face de todo o exposto, impugna-se tudo o que estiver em contradição com a presente oposição considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omissivo”.*

Terminou a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da presente ação.

Reclamante e Reclamada apresentaram prova documental.

Iniciado o julgamento, não foi possível proceder à tentativa de conciliação das partes em virtude de a Reclamada não ter comparecido nem se ter feito representar, pelo que se realizou a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprir decidir:**

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96; art. 15, da lei 23/96; nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015 e art, 5 e 7º, do Regulamento Harmonizado.

O Tribunal arbitral é competente em razão do território, nos termos do art. 17 do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades, exceções ou outras questões, que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Fixo à ação o valor de 408,52€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. Em 2022, entre Reclamante, para seu uso pessoal, na sua residência em Viseu, e Reclamada, no exercício da atividade económica desta, foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas (televisão, internet fixa, telefone fixo e telemóvel).
- B. O contrato mencionado no item anterior foi sujeito a período inicial de fidelização, em contrapartida de descontos comerciais.
- C. Em 01-03-2024 e 17-05-2024, foram emitidos pela Reclamada Resumo do Contrato relativos à conta cliente, com o nº S965491301, referente aos serviços “BB Três” e “BB Quatro”.
- D. Cada um dos serviços mencionados no item anterior tinham também um período de fidelização de 24 meses.
- E. Em 02-03-2024, foi efetuada intervenção técnica na morada da Reclamante de Viseu, com instalação FTTH, de box, routers e ONT.
- F. Em 27.05.2024 a Reclamante acordou com a Reclamada a transferência do serviço mencionada em “A”, de Viseu para a sua residência em Matosinhos.
- G. Relativamente à mencionada transferência de serviço, foi estabelecido entre Reclamante e Reclamada um período de fidelização de 21 meses.
- H. Em dezembro de 2025 a Reclamante solicitou, telefonicamente à Reclamada a cessação dos mencionados serviços.
- I. Em face da solicitação mencionada no item anterior, em 16.12.2025 os mencionados serviços foram cessados

- J. Nos meses de Junho a Outubro de 2024 a Reclamante pagou à Reclamada, pelos serviços mencionados em “A” a quantia de 306,45€
- K. No mês de Novembro de 2024, a Reclamante pagou à Reclamada, pelos serviços mencionados em “A” a quantia de €61,07.

Factos considerados como não provados:

Os demais factos alegados nos autos, em especial:

- A. Que a Reclamada, insistindo na existência de um período de fidelização, tenha recusado a cessação dos serviços mencionados em “A” dos factos provados sem custos.
- B. Que tenha sido peticionado e/ou cobrado pela Reclamada à Reclamante o montante de €41,00, correspondente a penalização por cessação contratual durante o período de fidelização;
- C. Que não tenha sido prestado à Reclamante, em suporte duradouro e de forma clara e completa, informação coerente sobre a duração efetiva da fidelização, as vantagens concretas associadas;

Fundamentação da matéria de facto:

O Tribunal formou a sua convicção quantos aos factos provados com base nas declarações da Reclamante que, de forma clara e pormenorizada, confirmou ao tribunal, quer a celebração do contrato referido em “A” dos factos provados, o seu objeto, finalidade dos serviços aí englobados e valor mensal por eles pago à Reclamada, quer a mudança do local de prestação do dito serviço e o motivo que a determinou.

Foram também relevantes para a formação da convicção deste tribunal os seguintes documentos:

-- o documento identificado como “Doc. 4”, intitulado “Documento de transferência de morada/tecnologia”, datado de 27.05.2024, do qual resulta o pedido de transferência de local dos serviços identificados em “A” formulado pela Reclamante e o prazo de fidelização ainda existente para esses serviços (21 meses), contribuindo assim tal documento para a prova dos factos constantes dos itens “G” e “F”.

-- o documento identificado como “Doc. 3”, intitulado como “comprovativo de intervenção técnica” do qual resulta o facto provado no item “E” dos factos provados.

-- os documentos intitulados “Modelo Resumo de Contrato”, datados, respetivamente, de 01.03.2024 e 17.05.2024, onde consta a indicação de um período de fidelização de 24 meses e dos quais resulta o facto provado em “C” e “D”.

-- os documentos (faturas recibo n.ºs FT202592/1779131, de 17-06-2025; FT 202592/2079857, de 17-07-2025; FT 20292/2383164, de 19-08-2025; FT 202592/2686484, de 17-09-2025; FT 202597299722, de 17-10-2025 e FT 202592/3307233, de 18-11-2025, dos quais, conjugados com as declarações da Reclamante a admissão/confissão de factos realizada pela Reclamada na sua contestação permitiu provar os factos dos itens “J” e “K” dos factos provados.

Determinante para a formação da convicção do tribunal e em particular para a prova dos factos constantes dos itens “I” e “H”, foi a admissão (confissão) de factos operada pela Reclamada nos itens 8 e 9 da sua contestação os quais não foram negados pela Reclamante.

No que ao depoimento da testemunha, Maria da Glória Santos diz respeito, esta de relevante nada disse, não demonstrando conhecimento e certezas acerca dos factos em discussão nos autos.

Assim, da análise conjugada e ponderada de todos os elementos de prova acima referidos e da inexistência de qualquer outro que os coloque em causa, este tribunal arbitral não teve dúvidas em considerar provados os factos que acima considerou como tal.

Quanto à matéria de facto considerada como não provada, tal resulta, nuns casos, de ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros, do facto de nenhuma prova se ter produzido no sentido de demonstrar tais factos.

Não basta alegar os factos, é necessário demonstrá-los e da prova produzida nada resultou no sentido de demonstrar os factos considerados não provados.

De Direito:

Prevê o artigo 2.º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que “considera-se 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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Neste sentido, veja-se também o art.º 3.º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser “«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”.

Por sua vez, prevê o art. 1154 do Cod. Civ. que “contrato de prestação de serviço é aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição”.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a prestação por parte da Reclamada à Reclamante, mediante uma contraprestação (pagamento do preço) a pagar por esta àquela, de um serviço de comunicações eletrónicas (o acima provado em “A” dos factos provados) previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Por que a Reclamante destinou os ditos serviços a serem por si usufruídos no seu dia-a-dia, nos seus contactos pessoais e momentos de lazer, e porque o serviço era prestado pela Reclamada, no exercício da sua actividade profissional, o referido contrato consubstancia uma relação jurídica de consumo, nos termos do disposto naquele artigo 2º, n.º 1, da citada Lei 24/96.

A Reclamante pede nos autos que seja declarado que a Requerente não é devedora à Requerida da quantia de €41,00 (ou de qualquer outra, a título de "encargos de cessação antecipada/fidelização"; seja declarado que a Requerente não é devedora do valor da fatura de novembro de 2025; seja a Reclamada condenada a restituir-lhe as quantias pagas a título de mensalidades entre junho de 2025 e outubro de 2025, inclusive, no montante global de €306,45 ou no que vier a ser apurado; seja a Reclamada condenada a pagar-lhe juros de mora legais sobre as quantias referidas no ponto anterior, desde a data de cada pagamento até integral reembolso; seja a Reclamada condenada a abster-se de proceder à cobrança, judicial ou extrajudicial, de quaisquer quantias com fundamento em alegada fidelização associada ao contrato em causa, bem como a abster-se de reportar ou manter qualquer informação sobre tais alegadas dívidas em bases de dados de risco de crédito ou junto de terceiros e, por ultima, que seja a Reclamada condenada nas custas arbitrais e demais encargos do presente processo.

Ora, para que tais pedidos obtivessem procedência, cabia à Reclamante, nos termos do disposto nos art. 342 do Cod. Civil, demonstrar que havia pagado a quantia de €41,00 a título de "encargos de cessação antecipada/fidelização" e que havia denunciado o contrato antes de junho de 2025. Não tendo a Reclamante demonstrado tais factos, não podem as pretensões da Reclamante serem acolhidas.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção totalmente improcedente por não provada e em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Sem custas.

Notifique-se!

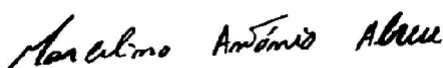
Resumo:

A Reclamante pede nos autos que seja declarado que a Requerente não é devedora à Requerida da quantia de €41,00 (ou de qualquer outra, a título de "encargos de cessação antecipada/fidelização"; seja declarado que a Requerente não é devedora do valor da fatura de novembro de 2025; seja a Reclamada condenada a restituir-lhe as quantias pagas a título de mensalidades entre junho de 2025 e outubro de 2025, inclusive, no montante global de €306,45 ou no que vier a ser apurado; seja a Reclamada condenada a pagar-lhe juros de mora legais sobre as quantias referidas no ponto anterior, desde a data de cada pagamento até integral reembolso; seja a Reclamada condenada a abster-se de proceder à cobrança, judicial ou extrajudicial, de quaisquer quantias com fundamento em alegada fidelização associada ao contrato em causa, bem como a abster-se de reportar ou manter qualquer informação sobre tais alegadas dívidas em bases de dados de risco de crédito ou junto de terceiros

Para que tais pedidos obtivessem procedência, cabia à Reclamante, nos termos do disposto nos art. 342 do Cod. Civil, demonstrar que havia pagado a quantia de €41,00 a título de "encargos de cessação antecipada/fidelização" e que havia denunciado o contrato antes de junho de 2025. Não tendo a Reclamante demonstrado tais factos, não podem as pretensões da Reclamante serem acolhidas.

Matosinhos, 10 de Junho, de 2026.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)