

SENTENÇA

PROC Nº. 747/2026

CICAP

PORTO

Reclamante: M... , devidamente identificado nos autos.

Reclamada: D..., Ld^a, devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

- A reclamada demonstrou que após análise da situação em apreço, efetuou os acertos que entendeu serem adequados à alteração dos serviços efetuada pelo reclamante.
- A portabilidade dos n.ºs de telemóvel e a redução do serviço de internet foram da responsabilidade do reclamante, não tendo sido provados factos que demonstrem o contrário.
- O acesso à plataforma M... não é condição para o funcionamento dos serviços contratados, aliás, é gratuita, universal e de natureza facultativa. As regras de acesso estão definidas e são aplicadas a todos os clientes.
- Não foram alegados factos que demonstrem que o reclamante tenha sofrido danos não patrimoniais.
- Daí a sentença proferida.

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 pedido formulado (resumido em audiência arbitral)

Condenação da reclamada no pagamento ao reclamante da quantia de 48,00 €, a título de danos patrimoniais e de 50,00 € a título de compensação por danos não patrimoniais.

- Saneamento processual

As partes são legítimas.

A matéria não ofende nenhum princípio ou norma de direito público.

O tribunal possui competência em todas as suas vertentes.

Não existem exceções invocadas ou que se devam conhecer oficiosamente.

Não existem nulidades, nem irregularidades a conhecer e suprir.

Valor da reclamação

Fixa-se o valor da causa em 98,00 €

A reclamação (em súmula)

Refere que o email indicado nos autos foi o meio de validação utilizado como contacto válido para efeitos contratuais.

Efetuiu a portabilidade de um número de telemóvel para a reclamada, tendo esta assumido este número como contacto principal associando-o ao portal do cliente e ao mecanismo de autenticação, o que o reclamante aceitou.

Posteriormente, o número em causa foi portado para outra operadora tendo permanecido um outro número de telemóvel o qual passou a ser o contacto privilegiado para o mecanismo de autenticação.

O número em causa não estava sempre acessível ao reclamante pelo que este deixou de aceder ao portal do cliente.

Solicitou a reversão da situação para o email indicado mas a reclamada não o aceitou, invocando impossibilidade técnica de utilizar o email como meio de validação.

Procedeu à portabilidade de todos os serviços móveis para outra operadora e imediatamente o portal do cliente passou a permitir o acesso através do email indicado.

Concluiu que afinal era possível o acesso ao portal através do email, todavia a reclamada não o permitia para que os números móveis permanecessem na rede.

Esta conduta impediu-o do acesso ao portal do cliente e a todas as funcionalidades.

- A citação

Devidamente citada, a reclamada fez-se representar, apresentou contestação, compareceu em audiência de julgamento arbitral e juntou prova documental e testemunhal.

- A contestação (em súmula)

Impugnou todos os factos que se encontrem em contradição com a defesa considerada no seu conjunto, impugnou documentação, indicou prova testemunhal e concluiu pela improcedência da reclamação.

Assim diz,

O reclamante aderiu aos serviços da reclamada em 17/4/25, com Internet, TV, telefone fixo e número móvel, tendo posteriormente acrescentado um outro número móvel.

Em 20/11/25 efetuou a portabilidade do número móvel (.....4152) para outra operadora, mantendo ainda outro número móvel (...7331).

Em 12/2/26, o número móvel (.... 7331) foi portado para outra operadora.

Neste momento, o reclamante possui acesso ao portal (M...) através de email. A aplicação M... é uma funcionalidade complementar disponibilizada e de natureza facultativa, sem custos associados.

O procedimento de acesso encontra-se regulado de acordo com as regras de autenticação definidas pela reclamada, sendo aplicadas de forma uniforme a todos os clientes.

O acesso à plataforma não constitui uma condição obrigatória para a plena utilização dos serviços contratados.

A remoção dos serviços móveis do pacote e a posterior redução do serviço de internet fixa, resultaram de decisões do reclamante não sendo imputáveis à reclamada.

Analisando a situação, a reclamada procedeu à emissão de uma nota de crédito de 1,78 € e de atribuição de um desconto de 2,00 €.

- Da prova

- Declarações de parte

Reitera o que consta da reclamação no que respeita à dificuldade de acesso ao portal do cliente e respetivos serviços e que necessitou de retirar os serviços móveis da reclamada para poder aceder ao portal através do seu email.

Não refere, nem mencionou factos que espelhem a existência de danos não patrimoniais.

– Testemunhas indicadas pela reclamada

S... e P..., ambas funcionárias da reclamada, nas operações comerciais e no serviço de atendimento aos clientes.

Prestaram depoimentos esclarecedores e objetivos.

Referiram que o acesso à plataforma digital pode ser efetuado através de todos os serviços móveis contratados e apenas quando não existem o acesso é efetuado através de email.

O procedimento não é automático, nem assumido pela reclamada, torna-se necessário efetuar um registo para que o n.º. de telemóvel fique associado à plataforma digital.

A reclamada possui meios de contacto diversificados e alternativos para facilitar o contacto dos clientes, tais como email, canais digitais, call center e chat.

Ainda, que a situação foi analisada e que atribuíram um desconto, em vigor enquanto os serviços se encontrarem ativos, face à alteração do pacote pelo reclamante, por forma a adequá-lo ao serviço pretendido.

Assim,

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

Tendo em conta a documentação junta aos autos, as provas produzidas em audiência de julgamento arbitral,

Os factos provados e não provados

Consideram-se provados os factos alegados pelo reclamante no que respeita ao contrato celebrado e correspondentes n.ºs de telemóvel portados.

Ainda, que foi efetuado a favor do reclamante um crédito de 1,78 €, e praticado um desconto de 2,00 € em cada fatura, a vigorar enquanto os serviços estiverem ativos.

A regulamentação específica de acesso ao portal do cliente, através de telemóvel registado e, apenas quando este não existir, através de email.

Não ficou provado nenhum prejuízo sofrido pelo reclamante e que seja da responsabilidade direta da reclamada, nem sequer a quantia peticionada pelo reclamante, relativa à compensação pretendida.

Face aos factos assentes e esclarecidos durante a audiência arbitral, não restam dúvidas que a reclamada cumpriu a legislação do consumo em vigor bem como as regras constantes das condições gerais de prestação do serviço constantes e acessíveis no website desta.

Procedeu após análise da situação em causa, à adequação das quantias cobradas aos serviços prestados.

Assim, emitiu uma nota de crédito e efetuou um desconto em todas as faturas mensais enquanto o serviço estiver ativo (cfr docs)

A portabilidade dos n.ºs de telemóvel é da exclusiva responsabilidade do reclamante sendo certo que não foram alegados nem provados factos que demonstrem a

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

responsabilidade da reclamada na necessidade de portabilidade dos n.ºs de telemóvel para outra operadora.

Não foram alegados quaisquer factos que demonstrem os danos não patrimoniais reclamados, nem foi demonstrada ou justificada a quantia reclamada de 50,00 €, que posteriormente, foi incrementada para o dobro - 100,00 € -, através de email enviado para a responsável pela mediação, datado de 20/4/2026, com base em supostos expedientes dilatórios da reclamada.

Ora,

Não basta alegar e requerer indemnizações.

É essencial e necessário alegar factos que sustentem essas indemnizações solicitadas.

Em processo civil, a prova constitui o instrumento jurídico utilizado pelas partes para demonstrar a veracidade dos factos alegados e para permitir que o julgador forme a sua convicção para decidir o litígio.

No direito nacional, o ónus da prova estabelece as regras sobre qual das partes sofrerá a desvantagem processual caso um determinado facto não fique provado.

O art 342 do CC, dispõe que o reclamante tem o encargo de provar os factos constitutivos do direito que alega, ou seja, os danos sofridos, e a reclamada tem o encargo de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos desse direito, ou seja, afastar a responsabilidade pelos alegados danos que lhe são imputados.

A reclamada logrou afastar a responsabilidade indemnizatória que lhe foi imputada pelo reclamante.

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

Face ao exposto, julga-se

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

Registe e notifique

VNGAIA, 18 de junho de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro