

SENTENÇA

Processo n.º 1871/2026

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 - Um pedido de indemnização tem de estar devidamente fundamentado e têm de estar cumpridos todos os pressupostos da responsabilidade civil para poder ser devidamente apreciado.

III - Cabe ao autor o ónus da prova do que alega nos termos do art. 342.º CC.

1. Identificação das partes

Reclamante: R [REDACTED]

Reclamada: M [REDACTED] S.A.

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 novo Regulamento Harmonizado 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 22 de julho 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 pelo reclamante, aquando da apresentação do caso.

Assim é alegado pelo mesmo que celebrou contrato com a reclamada a 02.12.2025, tendo ao reclamante sido atribuída pela D [REDACTED] E.M. uma nova habitação em outra localização.

Contactada a reclamada para ser realizada a mudança do serviço, alega o reclamante que apenas lhe foi proposta duas alternativas: pagamento de deslocação do técnico à nova morada e aumento da mensalidade ou celebração de um novo contrato com novo período de fidelização.

O Reclamante não concordando pretendia manter o contrato nas condições que foram contratualizadas e não aceitou o pagamento de uma taxa, uma vez que a mudança lhe foi imposta e não teve opção, entendendo ser um caso de força maior.

Fez reclamação escrita, e solicitou a cessação do contrato a 23.04.2026 e veio a concretizar depois tendo também devolvido os equipamentos.

A Reclamada procedeu à anulação das faturas em dívida e do valor da penalização a 01.06.2026 a título excecional.

O Reclamante alega que durante a duração do contrato o serviço não era prestado corretamente o que motivou reclamações quer em 2025 quer em 2026, e mesmo com a troca de equipamentos o serviço não era prestado nos termos contratualizados.

Pelo exposto requer a condenação da reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de €120 pelos transtornos causados com toda a situação, bem como pelos meses em que o serviço não foi prestado corretamente.

A Reclamada apresentou contestação escrita alegando que:

« Nos termos do artigo 133.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, a M [REDACTED] assegura a manutenção das condições contratuais anteriormente acordadas, sempre que seja tecnicamente possível garantir a prestação do mesmo serviço ou de serviço equivalente, nomeadamente quanto à tecnologia e ao preço, na nova morada. 4 - Nos casos em que, após análise técnica, não seja possível assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente na nova localização, o cliente pode optar pela cessação contratual sem aplicação de encargos por incumprimento do período de fidelização, nos termos legais em vigor. 5 - A mudança de residência implica a realização de uma nova instalação técnica. A celebração de um novo contrato com período de permanência constitui uma opção comercial, associada à oferta de vantagens adicionais, designadamente a isenção dos custos de instalação e ativação do serviço. 6 - No caso em apreço, o Reclamante não aceitou a proposta comercial apresentada para a nova residência, tendo o serviço instalado na 1ª morada (RUA, AVELAR BROTERO, 221, C 16, PORTO, 4250072), sido cancelado a pedido do mesmo a 15.04.2026, tendo a cessação efetiva do serviço ocorrido em 23.05.2026 e devolução dos equipamentos a 30.04.2026. 7 - Tal decorre do prazo legal e contratualmente aplicável aos pedidos de cessação, os quais carecem de antecedência mínima de 30 dias.

Não obstante, e ainda que o cancelamento tenha ocorrido dentro dos parâmetros contratuais aplicáveis, a Reclamada M [REDACTED] procedeu excecionalmente ao crédito integral da fatura de maio de 2026, no valor de €59,59, bem como à anulação da faturação associada à penalização por incumprimento contratual que se encontrava prevista, no valor calculado de € 325,96. 9 - Quanto ao alegado de dificuldades na prestação do serviço, ou ineficiências no apoio técnico, as mesmas não se encontram concretizadas nem suportadas por elementos objetivos que permitam aferir qualquer incumprimento contratual imputável à Reclamada M [REDACTED]. 10 - A única avaria reportada pelo Reclamante tem o nº 3-927293868682 e foi reportada a 13-12-2025 e fechada/resolvida a 16-12-2025: “Problemas de paragens de imagem Na RUA [REDACTED] [REDACTED] PORTO” 11 - Não existe, no sistema da Reclamada, qualquer outra comunicação de avaria inerente ao serviço prestado na residência do Reclamante, durante todo o período em que o serviço esteve ativo. 12 - Assim, o pedido indemnizatório no valor

de €120,00, não se encontra fundamentado em qualquer dano concreto, demonstrado ou quantificado, limitando-se a uma alegação genérica de “transtornos”. 13 - Ora, para que possa haver lugar a indemnização, é necessário que se encontrem verificados os pressupostos legais da responsabilidade civil, designadamente a existência de facto ilícito, culpa, dano efetivo e nexo de causalidade, incumbindo ao reclamante o ónus de alegação e prova dos factos constitutivos do direito que invoca. 14 - Não bastam, para esse efeito, referências genéricas a incómodos, sendo indispensável a demonstração de um prejuízo concreto, objetivo e juridicamente relevante, o que não sucede no presente caso.

Ora, a Reclamada M[REDACTED] atuou conforme contratualizado e de forma excecional, creditou os valores, legal e contratualmente previstos. 15 - Assim, não se verifica, em face dos elementos do processo, qualquer atuação ilícita ou incumprimento que justifique o pedido do Reclamante. Assim, se requer a V^a. Ex^a., a improcedência total do pedido formulados pelo Reclamante, fazendo-se inteira justiça ao absolver a Reclamada.»

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 7.º do Regulamento Harmonizado, 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 **€120** (cento e vinte euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estarem presentes o reclamante e a reclamada devidamente representada por mandatária.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes, e foram ouvidos os presentes.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo sido informados que posteriormente seriam notificados 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 factos provados com relevância para a decisão:

a. O reclamante foi cliente da reclamada numa inicial morada indicada nos autos com contrato celebrado a 02.12.2025.

b. A 14.04.2026 o reclamante foi compelido por questões alheias à reclamada a ter de mudar de casa.

c. E no novo local, a querer manter-se cliente teria de pagar a instalação ou fazer novo contrato

d. O que não pretendeu.

e. O contrato que detinha foi assim resolvido, tendo-lhe sido permitida a cessação sem encargos quanto à fidelização

f. Após reclamações escritas que fez no Livro de Reclamações a 14.04.2026 e a 27.05.2026.

g. Foram devolvidos os equipamentos;

h. Anteriormente a esta resolução sem encargos teria havido reclamações escritas a 18.12.2025 e a 29.01.2026

i. Contudo este tribunal não está a apreciar anomalias anteriores pois à data dos factos a julgamento já não reside naquele local e já cessou o contrato.

j. A última fatura foi credita ao cliente a título comercial, nada mais tendo o reclamante a pagar.

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,
- b. Que tenha existido um dano no valor peticionado, com culpa e causa exclusiva da reclamada que este tribunal possa apreciar.

7.3. Da motivação

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas pelas 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

Cumpra desde logo sublinhar que o tribunal pode apenas apreciar e decidir nos termos da prova que seja feita e entregue aos autos pelas partes, cabendo neste caso todo o ónus da prova ao autor de que os pressupostos da responsabilidade civil estivessem cumpridos, seja dano, ilicitude, culpa e nexos de causalidade e imputação sobre as reclamadas quanto ao valor peticionado.

A referência à prova é importante pois este tribunal não pode condenar as partes a um pedido de indemnização a favor do reclamante se não se provar estarem cumpridos os ditos pressupostos.

Não tem este tribunal dúvidas que por motivo alheio ao Reclamante o mesmo teve transtornos e inconvenientes na sua vida quotidiana, quanto ao procedimento de alteração da sua residência e alteração do serviço de telecomunicações que detinha, fosse com esta ou outra operadora.

O que este tribunal não tem qualquer prova é que:

- _ existiram danos;
- _ foi a reclamada a causadora desses danos, com culpa exclusiva e numa atuação ilícita;
- _ e que tivesse havido falta de resposta da mesma considerando o motivo e objeto do pedido.

Sublinhe-se que é da essência da figura da responsabilidade civil (ressalvados os casos de responsabilidade objetiva ou pelo risco), a existência de um nexo de causalidade entre o dano e a ação ou omissão de conduta de alguém – artigo 483º CC.

A verdade é que é um reclamante, autor de um processo, que tem à luz da lei e como consumidor, o ónus da alegação dos danos, e terá de os demonstrar. Sempre se acrescente que quanto ao nexo de casualidade (entre o incumprimento e o dano), ele estabelece-se exatamente nos mesmos termos e pelo mesmo critério,

que se define na responsabilidade extra-obrigacional. Aqui, inequivocamente a regra aplicável é a regra do art. 563º, CC, regra comum a qualquer forma de responsabilidade.

Assim, para que seja possível imputar a qualquer pessoa, singular ou coletiva, a responsabilidade civil necessária ao nascimento do dever de indemnizar, devem estar preenchidos cumulativamente vários pressupostos, como acima frisámos, legalmente estabelecidos que se prendem, desde logo, com a prática de um facto ilícito e com a existência de um nexo de causalidade entre esse facto e os danos verificados.

São estes os pressupostos:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Ilícitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido,

abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Transpondo essa exigência para o caso concreto teria que se demonstrar que a Reclamada teria como parte incumprido com os deveres alusivos ao contratado quanto ao pedido de cessação que foi realizado porque por motivos alheios à mesma – e ao reclamante – este teve de mudar de habitação - e que esse incumprimento a existir, com culpa, é que tenha causador um dano específico.

Mesmo o alegado não tem em nosso entendimento de dar lugar a qualquer compensação de €120 como peticionado.

No mais e da matéria factual dada como provada, não houve nenhum ilícito causado ou provado por culpa exclusiva da Reclamada, nem existindo prova de danos, não pode ser imputada à mesma qualquer responsabilidade civil.

O consumidor acabou por pedir a cessação do contrato, e a mesma veio a ocorrer, sem encargos depois de reclamar, e sem custas, tendo ainda obtido uma oferta comercial da última fatura que estava a pagamento em maio de 2026 conforme elementos nos autos.

Sempre se acrescente que a lei não pretende salvaguardar a existência de meros transtornos - ou chamados inconvenientes da vida em sociedade - como já aludimos que estamos em crer que podem ter ocorrido com toda a situação, mas sem se provar que foi ilícita a atuação da reclamada. Seguimos de perto o pensamento da Professora Mariana Barbosa , e da jurisprudência , bem como da doutrina que faz a devida separação entre o que pode ser considerado num pedido como este de pagamento de danos não patrimoniais, mas sem que exista nos autos qualquer prova da existência de um dano, com valor jurídico, que permita à luz da lei o ressarcimento.

Sempre se acrescente que conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela “a gravidade do dano há-de medir-se por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso) e não à luz de fatores subjetivos”.

Neste âmbito os meros transtornos não justificam a indemnização de danos não patrimoniais, porque, “só são indemnizáveis os danos que afetam profundamente os valores ou interesses da personalidade jurídica ou moral”.

Um dano considerável é aquele que, no mínimo, espelha a intensidade de uma dor, angústia, desgosto, um sofrimento moral que, segundo as regras da experiência e do bom senso, se tornam inexigíveis em termos de resignação.

Por isso que entendemos que não ficou nos autos provado nem a existência de ilicitude, nem a existência de qualquer dano causado pela reclamada ao reclamante.

Termos em que deve decair a indemnização peticionada por falta de valor jurídico atribuído aos transtornos sofridos com o processo de cessação do contrato, e com a execução do mesmo, como aqui é peticionado, entendendo este tribunal que mais não houve do que transtornos, sem prejuízo efetivo para a pessoa em causa, que possa ser imputável à reclamada.

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. 21º do Regulamento Harmonizado é determinado que “o processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa, pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, aquando dos termos da tabela única que integra o (...) presente Regulamento. (...).”

Desta feita determino que são devidas as respetivas taxas, apuradas nos termos Regulamentares, repartidas pelas partes.

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, 17 de agosto de 2026

A juiz-árbitro



Doutora Elionora Santos