

SENTENÇA

Processo nº. : 2115/2026

Reclamante: A [REDACTED]

Reclamada: N [REDACTED] **S.A.**

SUMÁRIO

I – A assinatura de um contrato de comunicações eletrónicas não dispensa a prova de que o consumidor foi devidamente informado sobre os serviços efetivamente contratados, sobretudo quando a prova produzida suscita dúvidas sérias quanto à formação da sua vontade.

II – Embora a documentação contratual, as mensagens SMS de confirmação e a faturação constituam elementos relevantes de prova, não prevalecem automaticamente sobre a convicção formada pelo Tribunal quando a prova testemunhal, apreciada criticamente e em conjugação com as regras da experiência comum, demonstra que o consumidor não compreendeu nem pretendeu contratar determinados serviços adicionais.

III – Recaindo sobre o profissional os deveres de informação consagrados na Lei de Defesa do Consumidor e os deveres de boa-fé na formação do contrato, a dúvida séria quanto ao efetivo consentimento do consumidor não pode ser resolvida em seu prejuízo.

IV – Não demonstrando a operadora que o consumidor tenha solicitado ou aceite de forma esclarecida os serviços adicionais faturados, nem que lhe tenham sido disponibilizados os elementos necessários para controlar a respetiva faturação, são inexigíveis os montantes correspondentes a esses serviços.

1. RELATÓRIO

1.1 Audiência de Julgamento

Realizou-se audiência arbitral com observância das formalidades legais.

O Reclamante compareceu pessoalmente, tendo sido inquiridas as testemunhas A [REDACTED] e F [REDACTED].

A Reclamada apresentou contestação escrita, tendo comunicado previamente que não compareceria na audiência de julgamento, ao abrigo do disposto no artigo 35.º, n.º 3, da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, mantendo integralmente a posição assumida na contestação escrita.

1.2 Pedido

O Reclamante peticiona a condenação da Reclamada:

- a) Na restituição da quantia de €720,00, correspondente aos valores alegadamente cobrados indevidamente relativamente a cartões móveis que afirma nunca ter solicitado nem utilizado;
- b) No pagamento da quantia de €1.000,00, a título de indemnização por danos não patrimoniais;
- c) Bem como nos juros legais até integral pagamento.

1.3. Alegações do Reclamante

O Reclamante alegou, em síntese, que se deslocou a uma loja da Reclamada com o propósito de adquirir um telemóvel e contratar um serviço de comunicações eletrónicas que incluísse internet e um único cartão móvel, por um valor mensal aproximado de €51,00.

Referiu que, por residir parte do tempo em França e revelar dificuldades na compreensão da língua portuguesa, confiou nas informações prestadas pelos colaboradores da Reclamada, limitando-se a assinar a documentação que lhe foi apresentada, convencido de que correspondia ao serviço que pretendia contratar.

Afirmou que, cerca de dois meses após a celebração do contrato, começou a verificar débitos mensais substancialmente superiores aos que lhe haviam sido indicados, ascendendo a cerca de €80,00 ou mais.

Perante essa situação, solicitou à Reclamada o envio das faturas detalhadas, com vista a compreender a origem daqueles valores, sustentando que tais documentos nunca lhe foram disponibilizados.

Alegou ainda que apenas posteriormente tomou conhecimento da existência de cartões móveis adicionais associados ao contrato, que nunca solicitou nem utilizou, tendo inclusivamente sido efetuadas chamadas para esses números, as quais foram atendidas por terceiros.

Entende, por isso, que foi faturado por serviços que nunca pretendeu contratar, peticionando a restituição dos valores indevidamente pagos e indemnização pelos danos não patrimoniais sofridos.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada contestou integralmente a pretensão do Reclamante.

Alegou que, em 20 de março de 2024, foi celebrado um contrato de comunicações eletrónicas através do qual o Reclamante aderiu a um pacote "██████████", integrando serviços de televisão, internet, telefone fixo e dois cartões móveis, tendo posteriormente, em 30 de setembro de 2024, sido celebrada uma alteração contratual que passou a incluir três cartões móveis.

Sustentou que ambos os contratos foram presencialmente assinados pelo Reclamante, encontrando-se perfeitamente identificados os serviços contratados, os períodos de fidelização e as respetivas mensalidades.

Defendeu igualmente que, após cada contratação, foram remetidas mensagens SMS para o número de telemóvel indicado pelo Reclamante, contendo informação relativa aos serviços contratados, bem como enviadas mensalmente as respetivas faturas para o endereço eletrónico constante do contrato.

Acrescentou que o Reclamante nunca apresentou qualquer reclamação durante cerca de dois anos relativamente aos serviços faturados, apenas vindo a suscitar a questão em março de 2026.

Concluiu, assim, pela total improcedência da reclamação, defendendo que os valores faturados correspondiam aos serviços efetivamente contratados e disponibilizados, impugnando igualmente o pedido de indemnização por danos não patrimoniais.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Atendendo ao pedido formulado e às posições assumidas pelas partes, importa apreciar e decidir:

- a) Se o Reclamante contratou, de forma livre, esclarecida e consciente, os cartões móveis e serviços adicionais cuja faturação impugna;
- b) Se a Reclamada cumpriu os deveres de informação que sobre si recaíam na formação e execução do contrato;
- c) Se os montantes reclamados ao Reclamante relativamente aos serviços adicionais lhe são exigíveis;
- d) Se se verificam os pressupostos da responsabilidade civil da Reclamada relativamente aos danos não patrimoniais invocados.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Factos Provados

Da prova documental junta aos autos, conjugada com a prova testemunhal produzida em audiência, consideram-se provados os seguintes factos:

- a) Em 20 de março de 2024, o Reclamante celebrou com a Reclamada um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, através do qual aderiu a um pacote "[REDACTED]".
- b) Em 30 de setembro de 2024 foi celebrada uma alteração contratual, passando o pacote a integrar três números móveis e uma mensalidade superior à inicialmente contratada.

c) O Reclamante assinou os documentos contratuais apresentados pela Reclamada.

d) O Reclamante é cidadão estrangeiro, residindo parte do tempo em França, revelando dificuldades na compreensão da língua portuguesa.

e) Após a celebração do contrato, começaram a ser debitados na conta bancária do Reclamante montantes superiores à mensalidade que este julgava ter contratado.

f) Perante essa situação, o Reclamante solicitou à Reclamada o envio de faturas detalhadas, pretendendo compreender a origem dos valores faturados.

g) Não ficou demonstrado que tais faturas detalhadas tenham sido efetivamente disponibilizadas ao Reclamante, apesar das solicitações efetuadas.

h) A testemunha A [REDACTED] confirmou que as comunicações eletrónicas relativas ao contrato eram remetidas para um endereço de correio eletrónico que não correspondia ao efetivamente utilizado pelo Reclamante, razão pela qual este não teve conhecimento das mesmas.

i) A mesma testemunha confirmou igualmente que foram efetuadas tentativas de contacto para os números móveis adicionais associados ao contrato, tendo as chamadas sido atendidas por pessoas distintas do Reclamante.

j) A testemunha F [REDACTED] confirmou ter acompanhado o Reclamante à loja da Reclamada para solicitar as faturas detalhadas, as quais nunca chegaram ao seu conhecimento.

k) A testemunha confirmou ainda ter assistido às tentativas de contacto para os números móveis adicionais, verificando que os respetivos utilizadores não correspondiam ao Reclamante.

l) A Reclamada juntou aos autos documentação contratual, mensagens SMS de confirmação e exemplos de faturação emitida.

m) A Reclamada não compareceu em audiência para prestar esclarecimentos relativamente às circunstâncias concretas em que ocorreu a contratação nem para

contrariar diretamente a prova testemunhal produzida pelo Reclamante, limitando-se à contestação escrita.

3.2. Factos não provados

Com relevância para a decisão da causa, não se provou que:

- a) O Reclamante tivesse solicitado expressamente a contratação dos dois cartões móveis adicionais constantes do contrato inicial ou do terceiro cartão móvel introduzido na alteração contratual de 30 de setembro de 2024.
- b) A Reclamada tivesse explicado ao Reclamante, de forma clara, completa e adequada, que o contrato que lhe era apresentado para assinatura incluía aqueles cartões móveis adicionais, os respetivos custos e o correspondente aumento da mensalidade.
- c) O Reclamante tivesse compreendido que estava a contratar um pacote de comunicações eletrónicas com vários cartões móveis, para além daquele que pretendia utilizar.
- d) Os cartões móveis adicionais tivessem sido entregues ao Reclamante ou utilizados por este.
- e) As faturas detalhadas solicitadas pelo Reclamante lhe tivessem sido disponibilizadas em momento útil, permitindo-lhe verificar os serviços efetivamente faturados.
- f) A Reclamada tivesse demonstrado que os números móveis adicionais eram utilizados pelo Reclamante ou por pessoas por si autorizadas.
- g) Os danos não patrimoniais invocados pelo Reclamante assumam gravidade suficiente para justificar indemnização autónoma nos termos do artigo 496.º do Código Civil.

3.3. Motivação da decisão de facto

A convicção do Tribunal formou-se através da apreciação crítica e conjugada da prova documental junta aos autos com a prova testemunhal produzida em audiência, valorada segundo as regras da experiência comum e da livre apreciação da prova.

É certo que a Reclamada juntou aos autos documentação contratual assinada pelo Reclamante, documentos de confirmação de compra, mensagens SMS e exemplos

de faturação, elementos que demonstram a existência formal da contratação e da execução contratual.

Todavia, o objeto do presente litígio não consiste em saber se existem documentos assinados, mas antes em determinar se o Reclamante prestou um consentimento livre, esclarecido e efetivamente informado relativamente aos serviços adicionais cuja faturação impugna.

Nesta matéria, assumiram especial relevância os depoimentos das testemunhas A [REDACTED] e F [REDACTED].

Os respetivos depoimentos revelaram-se espontâneos, coerentes entre si e compatíveis com a versão apresentada pelo Reclamante desde o início do processo.

Ambas as testemunhas confirmaram que o Reclamante revelou dificuldades em compreender a língua portuguesa, circunstância que justificava um especial cuidado na prestação das informações pré-contratuais.

Foi igualmente corroborado que o Reclamante, quando começou a verificar valores superiores aos que esperava pagar, procurou esclarecer a situação junto da Reclamada, solicitando as faturas detalhadas, sem que tenha ficado demonstrado que essas lhe tenham sido efetivamente disponibilizadas.

Assumi ainda particular relevância o facto de as testemunhas terem confirmado que, ao serem efetuadas tentativas de contacto para os números móveis adicionais constantes da documentação contratual, as chamadas foram atendidas por terceiros, circunstância objetivamente incompatível com a alegação de que esses serviços correspondiam aos efetivamente pretendidos e utilizados pelo Reclamante.

O Tribunal valorou igualmente o facto de as comunicações eletrónicas terem sido remetidas para um endereço de correio eletrónico cuja efetiva utilização pelo Reclamante ficou seriamente posta em causa pela prova produzida.

Por sua vez, a Reclamada optou por não comparecer em audiência, limitando-se à contestação escrita, ficando assim impossibilitado o esclarecimento das concretas

circunstâncias em que ocorreu a contratação e a forma como terão sido prestadas as informações ao Reclamante.

Não está em causa a autenticidade das assinaturas apostas nos documentos contratuais.

O que não ficou demonstrado foi que o Reclamante tivesse compreendido que, ao assinar tais documentos, estava a contratar os concretos serviços adicionais cuja faturação veio posteriormente a impugnar.

A apreciação global da prova produzida conduziu, por isso, à convicção de que subsiste fundada dúvida quanto à efetiva formação da vontade contratual relativamente aos cartões móveis adicionais, razão pela qual esses factos foram julgados não provados.

4. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

A relação jurídica em apreciação configura um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado entre um profissional e um consumidor, sendo-lhe aplicáveis, designadamente, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), a Lei das Comunicações Eletrónicas e, subsidiariamente, as normas gerais do Código Civil relativas à formação e cumprimento dos contratos.

Não se discute nos presentes autos que o Reclamante celebrou um contrato com a Reclamada, nem que assinou a documentação contratual apresentada.

A questão essencial consiste em determinar se ficou demonstrado que o Reclamante prestou um consentimento livre, esclarecido e efetivo relativamente aos cartões móveis adicionais e aos encargos correspondentes, cuja faturação veio posteriormente impugnar.

Nos termos do artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, o fornecedor de bens ou prestador de serviços encontra-se obrigado a prestar ao consumidor informação clara, objetiva, adequada e suficiente, de modo a permitir-lhe formar uma vontade esclarecida relativamente ao contrato que celebra.

Este dever assume particular intensidade quando o profissional se apercebe, ou razoavelmente se deve aperceber, de que o consumidor apresenta especiais dificuldades de compreensão da língua utilizada na contratação.

No caso concreto, ficou demonstrado que o Reclamante revelava dificuldades na compreensão da língua portuguesa, circunstância que impunha à Reclamada especiais deveres de esclarecimento relativamente aos serviços contratados e respetivas consequências económicas.

É certo que a Reclamada juntou contratos assinados, mensagens SMS de confirmação e documentação de faturação. Contudo, tais documentos demonstram apenas que a contratação foi formalmente registada nos sistemas da operadora, não permitindo, por si só, concluir que o Reclamante tenha compreendido ou querido contratar os concretos serviços adicionais cuja cobrança agora impugna.

Com efeito, a prova produzida em audiência revelou circunstâncias objetivas suscetíveis de abalar a força probatória desses documentos.

Ficou demonstrado que o Reclamante solicitou as faturas detalhadas para compreender os valores que lhe estavam a ser debitados, sem que tenha ficado provado que essas lhe tenham sido disponibilizadas.

Ficou igualmente demonstrado que as comunicações eletrónicas relevantes eram remetidas para um endereço de correio eletrónico que não correspondia ao efetivamente utilizado pelo Reclamante.

Mais relevante ainda, a prova testemunhal evidenciou que os números móveis adicionais associados ao contrato eram atendidos por terceiros, circunstância que a Reclamada não conseguiu esclarecer nem contrariar.

Assim, embora exista documentação formal da contratação, subsiste uma dúvida séria e objetivamente fundada sobre a efetiva formação da vontade do Reclamante relativamente aos serviços adicionais faturados.

Essa dúvida não pode ser resolvida em prejuízo do consumidor.

Na verdade, competia à Reclamada demonstrar, de forma convincente, não apenas que o Reclamante assinou os documentos contratuais, mas que lhe foram prestadas informações claras e suficientes sobre o concreto conteúdo do contrato e que os serviços cuja remuneração exige correspondiam efetivamente à vontade contratual manifestada pelo consumidor.

Essa demonstração não foi efetuada.

Consequentemente, não pode considerar-se demonstrado que os valores cuja restituição é peticionada correspondam a serviços validamente contratados pelo Reclamante.

Relativamente ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais, a solução é diversa.

Embora o Tribunal reconheça os incómodos, preocupações e transtornos decorrentes da situação descrita, a matéria de facto provada não permite concluir pela existência de danos com gravidade bastante para justificar compensação ao abrigo do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil.

Os factos apurados revelam essencialmente incómodos e contrariedades inerentes ao litígio contratual, não atingindo o grau de gravidade objetivamente exigido pela lei e pela jurisprudência para fundamentar indemnização autónoma.

Assim, procede o pedido de restituição dos valores indevidamente cobrados, improcedendo o pedido de indemnização por danos não patrimoniais.

A circunstância de a Reclamada ter junto aos autos documentação contratual, mensagens SMS de confirmação e exemplos de faturação não basta, por si só, para demonstrar que os concretos serviços adicionais cuja remuneração pretende exigir correspondiam à vontade efetivamente manifestada pelo Reclamante.

A prova documental não goza de força probatória plena quanto ao conteúdo das declarações negociais quando é contrariada pela restante prova produzida e pela convicção formada pelo Tribunal através da imediação da audiência.

No caso concreto, a prova testemunhal revelou-se coerente, consistente e

compatível com as regras da experiência comum, sendo suficiente para gerar uma dúvida séria quanto à efetiva contratação dos serviços adicionais. Essa dúvida não pode ser resolvida em desfavor do consumidor, competindo ao profissional suportar as consequências da falta de demonstração dos factos constitutivos do seu direito.

Não está em causa a validade formal dos documentos assinados pelo Reclamante, mas antes a falta de prova de que os concretos serviços adicionais cuja remuneração é reclamada tenham sido objeto de uma vontade contratual livre, esclarecida e efetivamente manifestada.

5. DECISÃO

Nestes termos, e com os fundamentos expostos, julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, em consequência:

a) Condena-se a Reclamada N [REDACTED] S.A. a restituir ao Reclamante a quantia de €720,00 (setecentos e vinte euros), correspondente aos valores indevidamente cobrados relativamente aos serviços adicionais cuja contratação não ficou demonstrada;

b) Absolve-se a Reclamada do pedido de condenação no pagamento da quantia de €1.000,00 a título de indemnização por danos não patrimoniais, por não se verificarem os respetivos pressupostos legais.

Notifique.

09.08.26

O Árbitro,

