

Sentença

A... , residente na Rua ..., **apresentou neste Tribunal de Arbitral de Consumo, reclamação contra N... SA**, com sede na Rua ..., na qual invoca, em suma, que:

- “1- A Reclamada tem por objeto a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.*
- 2-O Reclamante é consumidor dos bens comercializados pela Reclamada.*
- 3-Em outubro de 2021, o Reclamante e a Reclamada celebraram um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas.*
- 4-O referido contrato foi celebrado por telefone.*
- 5-O Reclamante nunca assinou o referido contrato.*
- 6-O valor da mensalidade estipulada durante a chamada telefónica foi de 38,99€, contudo com a aplicação dos descontos e benefícios da fidelização, a mensalidade era reduzida para o valor de 35,99€. (...)*
- 7-O Reclamante alega que desde o início da vigência do contrato, a Reclamada sempre emitiu faturas com valores muito superiores ao acordado, tendo inclusive reportou à Reclamada a dificuldade de acesso às faturas.*
- 8-Exemplo destas incoerências, é o contrato que não foi aceite pelo Reclamante com uma mensalidade de 55,98€. (...)*
- 9-O Reclamante alega que foram cobrados serviços adicionais sem qualquer autorização prévia. (...)*
- 10-O Reclamante, desde 2021 até à presente data, exarou várias reclamações à empresa, no entanto a situação manteve-se. (...)*
- 11-O Reclamante procedeu à análise dos débitos bancários por parte da Reclamada no período compreendido entre outubro de 2021 e 2025, num total de 50 meses, tendo apurado que a Reclamada fez cobranças indevidas, no montante de 3.509,21€. (...)*
- 12-O Reclamante considera que deste valor é devido o valor de 1.709,71€, a ser considerado o contrato com a mensalidade de 55,99€. (...)*
- 13-O Reclamante perante toda esta factualidade e irregularidade de faturação, procedeu à rescisão do contrato com a Reclamada, tendo esta informado que se*

encontrava dentro de um suposto período de fidelização, pelo que a rescisão antecipada terá um custo de 256,23€, o que o Reclamante discorda. (...)

14-Ora, o Reclamante assume a qualidade de consumidor nos termos do artigo 2.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

15-O artigo 3.º do mencionado diploma legal elenca os direitos do consumidor; designadamente o direito à informação para o consumo (alínea d)) e o direito à proteção dos interesses económicos (alínea e)).

16-Ora, estando aqui em causa, um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nos termos do artigo 1.º, n.º 2, al. d) da LSPE, estamos perante um contrato de prestação de serviço público essencial.

17-Neste sentido, a Reclamada está obrigada às imposições legais aí impostas, designadamente à faturação e à atuação da boa-fé.

18-E daí o recurso à presente ação”. (itálico nosso)

Pediu o Reclamante a final, que este tribunal condene a Reclamada a:

- Reembolsar-lhe as cobranças indevidas que totalizam o montante de 1.709,71€,
- Reconhecer que o contrato em vigor é o contrato com a mensalidade de 35,99€ e não o contrato com a mensalidade de 55,99€, devendo cessar todos os serviços extra nunca solicitados, devendo a Reclamada ser condenada no envio de todas as faturas em falta.

Em alternativa, caso assim se entenda, pede o Reclamante que a Reclamada:

- seja declarado a resolução contratual, sem qualquer tipo de penalização.

Por último pediu, também, o Reclamante a condenação da Reclamada no pagamento da taxa e os encargos que vierem a ser suportados pelo Reclamante com o presente litígio.

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para julgamento, tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 17º, do regulamento deste Tribunal Arbitral de Consumo, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamado, da possibilidade de apresentação de contestação, nos termos do nº 8, do citado art. 17 do mencionado regulamento.

A Reclamada apresentou contestação na qual disse o seguinte:

“ (...)

3. *A reclamação apresentada pelo Requerente assenta no pressuposto de que, em setembro de 2021, teria sido acordada uma mensalidade no valor de €35,99, entre o Requerente e a Requerida, e que desde o início teria sido faturado por valores superiores.*
4. *Segundo o Requerente, existiriam, ainda, cobranças relativas a serviços não autorizados, motivos pelos quais vem requerer a devolução do valor de €1.709,71 que considera ter sido indevidamente pago à Requerida.*
5. *Certo é que, da análise detalhada dos registos contratuais, da faturação e das declarações de vontade emitidas pelo Requerente, resulta claro que todos os valores faturados correspondem a alterações contratuais por si solicitadas, aceites e confirmadas ao longo do período compreendido entre os anos de 2021 e 2025.*
6. *O Requerente celebrou o contrato inicial a 20 de setembro de 2021, relativo ao pacote N..., composto por TV, Internet fixa e Voz fixa, com mensalidade de €35,99 (...).*
7. *Posteriormente, a 1 de outubro de 2021, o Reclamante procedeu à ativação de dois cartões móveis com tarifário W... Exclusivo 1GB, com mensalidade conjunta de €19,60, perfazendo uma mensalidade global de €55,59 (...).*
8. *A 8 de novembro de 2021, foi realizada nova alteração contratual, tendo o Reclamante contratado o pacote N... 200Mb + Móvel PM Ben, com dois cartões móveis com 6GB e 6000 min/SMS, com mensalidade inicial de €54,89, atualizada para €55,59 em fevereiro de 2022 e para €59,93 em fevereiro de 2023 (...).*
9. *A 30 de maio de 2023, ocorreu nova alteração contratual para tarifário com 10GB e 3500 min/SMS, com mensalidade de €58,98, atualizada para €61,49 em fevereiro de 2024 (...).*
10. *A 3 de junho de 2024, a pedido do Requerente, e após confirmação escrita enviada por SMS para o número 913..., foi novamente alterado o pacote contratado para incluir dois cartões móveis com 60GB e um com 10GB, fixando-se a mensalidade em €70,48.*

(...)

11. *A 19 de agosto de 2024, o Requerente subscreveu adicionalmente um seguro de equipamento com mensalidade de €5,99 (...).*
12. *Posteriormente, a 19 de fevereiro de 2025, o Requerente solicitou uma nova alteração contratual, junto da Requerida, passando a dispor de três cartões com 100GB e um cartão com 40GB, com mensalidade global de €77,48, acrescida da mensalidade do seguro.*
13. *Também esta alteração foi devidamente aceite pelo Requerente.*

(...)

14. *Por fim, a 13 de maio de 2025, foi desativado, a pedido do Requerente, um dos números móveis (934...041), mantendo-se os restantes serviços e fixando-se a mensalidade em €56,48, acrescida do valor do seguro.*
15. *Também esta alteração foi aceite pelo Requerente.*

(...)

16. *Para além das mensalidades base, foram ainda faturadas comunicações adicionais, bem como a mensalidade decorrente da subscrição do seguro, desde agosto de 2024, tudo em estrita conformidade com os serviços efetivamente contratados e prestados.*

Ora,

17. *Nos termos do artigo 405.º do Código Civil, vigora o princípio da liberdade contratual, pelo qual as partes podem livremente definir o conteúdo dos contratos e alterá-los posteriormente, sendo certo que o Reclamante solicitou sucessivas alterações tarifárias ao longo dos anos, com correspondente modificação de preços.*
18. *Nos termos do artigo 406.º do Código Civil, os contratos têm força obrigatória e devem ser pontualmente cumpridos, não podendo o Reclamante invocar um alegado “acordo verbal” inicial como fundamento para excluir ou ignorar as alterações contratuais posteriores, devidamente formalizadas e aceites.*
19. *O artigo 217.º do Código Civil admite declarações negociais expressas ou resultantes de comportamentos concludentes, sendo certo que o Requerente assinou diversos contratos e confirmou por escrito (SMS) as alterações*

efetuadas, tendo beneficiado dos serviços adicionais, o que constitui declaração de vontade válida e eficaz.

20. *Nos termos dos artigos 236.º a 238.º do Código Civil, a interpretação das declarações contratuais é feita segundo o sentido que um declaratório normal, colocado na posição do real declaratório, lhes atribuiria, o que, no caso, implica reconhecer a validade e clareza das alterações contratadas e nunca a alegação de manutenção de um preço inicial inaplicável aos serviços adicionais posteriores.*
21. *O princípio da boa-fé, consagrado no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, impede o venire contra factum proprium, pelo que o Reclamante, tendo solicitado e usufruído das alterações contratuais, não pode agora pretender ignorá-las para reclamar valores que pagou em contrapartida de serviços que efetivamente utilizou.*
22. *Nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, as alterações contratuais celebradas à distância são plenamente válidas quando confirmadas em suporte duradouro, o que ocorreu no presente caso, com confirmações de condições por SMS.*
23. *Da parte da Requerida não existiu qualquer indução em erro, ocultação de informação essencial ou ação enganosa.*
24. *Pelo contrário, existe documentação que comprova todas as alterações solicitadas.*
25. *Todas as quantias pagas têm causa contratual válida e correspondem a serviços efetivamente prestados e utilizados.*
26. *Face ao exposto, demonstrado que todas as quantias faturadas e pagas correspondem aos contratos e alterações celebrados pelo Reclamante e que não existe qualquer valor indevidamente cobrado, não há fundamento legal ou factual para o pedido de reembolso formulado.*
27. *Por todos estes motivos, a Requerida impugna expressamente todos os factos alegados pelo Requerente, motivo pelo qual deverá a presente ação ser julgada totalmente improcedente, por não provada, devendo a Requerida ser absolvida do pedido indemnizatório.*
28. *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 ação.

O Reclamante e Reclamada apresentaram prova documental.

Não tendo sido possível conciliar as partes, procedeu-se à realização do julgamento.

Assim, cumpre decidir:

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

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 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015, bem como nos termos do art.s 5º e 7º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

O tribunal é territorialmente competente nos termos do art. 6º, do regulamento de funcionamento do presente tribunal.

Fixo à acção o valor de 1709,71€.

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

- A. Em 21.09.2021, foi celebrado entre a Reclamada e o Reclamante um contrato de prestação de serviço de telecomunicações eletrónicas, designado de pacote N..., composto pelos serviços de telefone fixo, Internet e Televisão.
- B. O preço do referido serviço era de 35,99€, montante que o Reclamante se obrigou a pagar à Reclamada, mensalmente.
- C. Alguns dias após a celebração do contrato mencionado em “A” (em 1 de outubro), por acordo celebrado entre Reclamada e Reclamante ocorreu uma alteração nos serviços contratados e prestados pela Reclamada ao Reclamante, passando, também, a fazer parte dos serviços prestados dois serviços de telemóvel, com tarifário W...,

- D. Os serviços de telemóvel mencionados no item anterior tinham o preço, mensal, conjunto de 19,60€, perfazendo, assim, o valor global a pagar pelo Reclamante à Reclamada (serviço de telemóvel referido no item anterior, mais o serviço mencionado em “A”), a quantia mensal global de 55,59€
- E. Por nova alteração contratual celebrada em 08.11.2021 entre Reclamada e Reclamante, foi realizada nova alteração contratual ao contrato mencionado em “A”, passando a Reclamada, através do designado pacote N..., a prestar ao Reclamante, um serviço de Televisão, internet fixa, telefone fixo e dois serviços de telemóvel com 6GB de internet e 6000 min/SMS.
- F. Em consequência da alteração contratual mencionada no item anterior, o preço mensal dos serviços aí mencionados passou, inicialmente, a ser de 54,89€, tendo, posteriormente (em fevereiro de 2022), sido atualizada para 55,59€ e, no ano seguinte (em fevereiro de 2023) para 59,93€.
- G. Em 30.05.2023, ocorreu nova alteração contratual aos mencionados serviços prestados pela Reclamada ao Reclamante, passando, desta feita, o serviço de telemóvel prestado a incluir 10GB de internet e 3500 min/SMS.
- H. Em virtude da referida alteração contratual, o preço mensal do serviço a prestar pela Reclamada ao Reclamante passou a importar o valor global de 58,98€, atualizada para 61,49€ em fevereiro de 2024.
- I. Em 03.06.2024, por solicitação do Reclamante à Reclamada, e após confirmação escrita por aquele enviada por SMS à Reclamada, foi novamente alterado o serviço prestado pela Reclamada ao Reclamante, passando desta feita a incluir dois números de telemóvel com 60GB de internet e um outro com 10GB.
- J. Por causa desta alteração contratual, o valor global, mensal, a pagar pelo Reclamante à Reclamada, pelos serviços prestados passou a ser de 69,99€.
- K. Em 19.08.2024, o Reclamante subscreveu, adicionalmente, um seguro de equipamento, pelo qual passou a pagar uma mensalidade de 5,99€.
- L. Por sua vez, em 19.02.2025, o Reclamante solicitou à Reclamada uma nova alteração contratual, a qual foi por esta aceite, após confirmação escrita por aquele enviada por SMS à Reclamada, passando então o Reclamante a dispor de três

números de telemóvel com 100GB e um número com 40GB, pagando por esse serviço à Reclamada, um valor mensal, global, de 77,48€, acrescida da dita mensalidade do seguro.

- M. Por fim, a 13.05.2025, em virtude de solicitação do Reclamante à Reclamada, e após confirmação escrita por aquele enviada por SMS a esta última, foi desativado um dos números de telemóvel, mantendo-se os restantes serviços, pelo que o Reclamante passou a pagar à Reclamada, por tais serviços mantidos, o valor mensal de 56,48€, acrescida do valor do mencionado seguro.
- N. Todos os serviços acima referidos, foram contratados e prestados pela Reclamada ao Reclamante, no exercício da atividade económica daquela para uso pessoal e não profissional do Reclamante.

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Os demais factos alegados nos autos e ainda:

- A. Que o Reclamante nunca tenha assinado qualquer dos contrato ou alteração contratual celebrados.
- B. Que os acordos contratuais acima considerados provados tenham todos sido celebrados por telefone.
- C. Que o Reclamante desconhecesse os montantes a pagar à Reclamada em consequência do contrato e alterações contratuais celebradas
- D. Que a Reclamada tivesse cobrado ao Reclamante valores de serviços que este não tivesse com a Reclamada contratado.
- E. Que não foi aceite pelo Reclamante o pagamento a mensalidade de 55,59€

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção relativamente aos factos considerados provados com base nas declarações do Reclamante e nos documentos juntos pela Reclamada aos autos que abaixo se fará referência.

Apesar do Reclamante ter afirmado, em sede de declarações prestadas em audiência, que relação contratual com a Reclamada se iniciou em Outubro de 2021, ocasião em que a Reclamada lhe telefonado, então, para que contratasse os seus serviços, tendo então aceitado contratar os serviços de internet, televisão telefone e dois telemóveis para seu uso pessoal, sendo que o valor acordado pagar por tais serviços foi de 35,99€, o certo é que isso não corresponde à verdade (conforme documento junto aos autos, intitulado “formulário de adesão”, datado de 20.09.2021), do qual resulta que o Reclamante já era cliente da Reclamada desde 20.09.2021, tendo então, nessa ocasião celebrado o contrato provado em “A” dos factos provados e passado a usufruir dos serviços aí mencionados, pagando, nessa ocasião, sim, tal montante de 35,99€.

Em Outubro de 2021 (dia 1), o Reclamante não iniciou a sua relação contratual com a Reclamada. Nessa ocasião (conforme resulta do documento intitulado “Documento de confirmação de compra”, datado de 01.10.2021), alterou o serviço contratados, passando a usufruir dos serviços provados em “C”, passando a pagar preço mencionado em “D” (55,59€). Não corresponde, por isso à verdade a afirmação do Reclamante de que não efetuou nem solicitou qualquer alteração aos serviços contratados.

Aliás, diga-se em abono da verdade que a prova documental junta aos autos (comprovativos das alterações contratuais datados de 01.10.2021, 08.11.2021, 30.05.2023 e sms de 03.06.2024, 19.02.2025 e 13.05.2025, enviados a partir do telefone nº 913017263, os quais estão reproduzidos no teor da contestação) demonstra exatamente que foram solicitados pelo Reclamante à Reclamada várias alterações aos serviços que lhe eram prestados por esta ultima, com a consequente alteração dos valores por eles a pagar.

Por outro lado, ao contrário do que consta da reclamação inicial, o Reclamante admitiu em sede de audiência que em fevereiro de 2022 aceitou passar a pagar 55,59€

Assim, da análise ponderada e conjugada dos elementos provatórios acima referidos, este tribunal não teve dúvidas em considerar provados os factos que acima se considerou como tal.

Quanto à matéria considerada não provadas, tal resulta, de, nuns casos, ser matéria de direito ou conclusiva e, noutros, de nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, 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*

Centro Comercial Antiga Câmara – Rua Brito Capelo, 223, Loja 26
4450-073 Matosinhos –Telf: 229399110/17 –Mail: tac@cm-matosinhos.pt
Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

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 3º, 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, art. 1154, do Código Civil, prevê 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 ao Reclamante, mediante uma contraprestação (pagamento do preço) a pagar por este àquela, de um serviço de comunicações eletrónicas, previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Por que o 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.

Celebrado o contrato em causa no processo, era dever da Reclamada, no estrito cumprimento da sua obrigação aí assumida, prestar ao Reclamante os serviços contratados de forma continua e de acordo com elevados padrões de qualidade, nos termos previstos nos art.s 5 e 7º, da lei 23/96, de 26 de Julho

Nos termos do disposto no art. 762, n.º 1, do Cod. Civ., “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”, sendo que, nos termos do art. 798º, do mesmo diploma legal, “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”.

Já o art. 799, nº 1, do Cod. Civ. determina que “Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

Cabia, assim, por força do disposto nº 1, do art. 342, do Cod. Civ., ao Reclamante demonstrar que a Reclamada incumpriu os contrato celebrado, cobrando valores não acordados.

Ora, o Reclamante não logrou demonstrar no processo estes factos. Da prova produzida, ficou demonstrado, isso sim, que os serviços prestados, foram-no em resultado de

solicitação do Reclamante e que os valores, cobrados corresponderam a tais serviços solicitados/contratados.

Deste modo, não pode proceder a pretensão do Reclamante.

Decisão:

Nestes termos, declara-se a presente acção improcedente por provada, e em consequência absolve-se a Reclamada dos pedidos contra si formulados.

Notifique-se.

Resumo:

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

Por que o Reclamante destinou os ditos serviços a serem por si usufruídos no seu dia-adia, 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.

Por força do disposto nº 1, do art. 342, do Cod. Civ., cabia ao Reclamante demonstrar que a Reclamada incumpriu os contrato celebrado, cobrando valores não acordados. Não tendo o Reclamante logrado demonstrar no processo estes factos (da prova produzida, ficou demonstrado, isso sim, que os serviços prestados, foram-no em resultado de solicitação do Reclamante e que os valores, cobrados corresponderam a tais serviços solicitados/contratados), não pode proceder a pretensão do Reclamante.

Matosinhos, 20 de Junho, de 2026.

O Árbitro



Centro Comercial Antiga Câmara – Rua Brito Capelo, 223, Loja 26
4450-073 Matosinhos –Telf: 229399110/17 –Mail: tac@cm-matosinhos.pt
Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do
Porto

019.00/CMM/DAEI

(Marcelino António Abreu)

Centro Comercial Antiga Câmara – Rua Brito Capelo, 223, Loja 26
4450-073 Matosinhos –Telf: 229399110/17 –Mail: tac@cm-matosinhos.pt
Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do
Porto

019.00/CMM/DAEI