Proc. n.º 2942/2025 TAC Porto

SENTENÇA

Demandante: S., residente em São Paulo, Brasil.

Demandada: "V.", pessoa coletiva com sede social em Lisboa.

1. Relatório

1.1. O demandante S., residente em São Paulo, Brasil, apresentou no CICAP reclamação, que aqui se dá por integralmente reproduzida, contra a "V.", pessoa coletiva com sede social em Lisboa, pedindo, em suma, a condenação da demandada à devolução do montante de 853,73 euros que considera ter pago de forma indevida.

O demandante intentou a presente ação arbitral contra a demandada V., alegando que foi seu cliente de serviços de telecomunicações enquanto residia na cidade do Porto, Portugal. Sustenta que, em abril de 2025, solicitou por correio eletrónico o cancelamento de todos os serviços contratados, em virtude da sua mudança definitiva para o Brasil, tendo a demandada confirmado a receção do pedido mediante atribuição de número de referência. Não obstante, afirma que, nos meses subsequentes, a demandada continuou a emitir faturação relativa a serviços que já haviam sido objeto de pedido de cancelamento, sem qualquer resposta ou esclarecimento às comunicações entretanto remetidas pelo demandante para o serviço de apoio ao cliente.

Mais alega que, perante a ausência de resposta da demandada, passou a ser contactado por entidade de cobrança mandatada por esta, designadamente a

empresa Intrum, tendo igualmente dirigido várias comunicações por via eletrónica, sem que tivesse obtido qualquer resposta. Apenas em outubro de 2025 foi possível estabelecer contacto com a demandada, a qual justificou a manutenção do contrato ativo com a alegada impossibilidade de contacto telefónico e por SMS, circunstância que o reclamante considera injustificada, atenta a sua residência no estrangeiro e a inexistência de acesso ao cartão SIM cancelado.

Refere ainda o demandante que a demandada fundamentou a recusa de cancelamento definitivo na falta de apresentação de documentos comprovativos da necessidade de mudança de residência para país terceiro, embora tais documentos nunca lhe tenham sido expressamente solicitados, imputando tal omissão a falhas de comunicação da própria demandada. Acrescenta que, apesar disso, a demandada persistiu na cobrança dos valores em dívida e fixou prazo para pagamento sob ameaça de instauração de ação judicial, o que levou o reclamante, para evitar maiores prejuízos, a proceder ao pagamento da quantia global de 853,73 euros, em 2 de dezembro de 2025, sob protesto.

Com fundamento nos direitos dos consumidores consagrados na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, bem como no regime jurídico das comunicações eletrónicas previsto na Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, designadamente quanto à proteção dos interesses económicos do consumidor, aos deveres de boa-fé e lealdade contratual, e às situações de resolução do contrato por mudança imprevisível de residência para país terceiro, entende o reclamante que a cobrança efetuada foi indevida. Conclui, assim, pedindo a condenação da demandada no reembolso da quantia de 853,73 euros, correspondente ao montante pago indevidamente, apresentando prova documental e requerendo a prestação de declarações de parte.

*

1.2. Citada, a demandada apresentou contestação, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, pugnando pela total improcedência do pedido, com fundamento na validade da relação contratual, na inexistência de denúncia eficaz do contrato e na legitimidade da faturação e das penalidades aplicadas.

Invoca que o demandante celebrou, em 08 de julho 2024, contrato à distância relativo ao serviço TvNetVoz + Móvel, com período de fidelização de 24 meses, contrato esse devidamente aceite mediante confirmação por SMS, tendo-lhe sido previamente remetidas as respetivas condições contratuais por correio eletrónico. Sustenta que, em contrapartida das condições comerciais especiais concedidas, o

demandante ficou vinculado à manutenção do serviço durante o referido período.

Mais alega que o demandante não exerceu validamente o direito de denúncia ou resolução contratual, porquanto o alegado pedido foi efetuado por correio eletrónico para endereço não previsto contratualmente e sem observância dos meios e requisitos estabelecidos nas condições gerais, designadamente quanto à identificação, fundamentação e envio para os contactos adequados. Acrescenta que, apesar de solicitado, o demandante não apresentou documentação idónea que permitisse a desativação do serviço sem encargos.

Defende que, durante o período em causa, os serviços permaneceram ativos, continuando a ser regularmente faturados, tendo as faturas sido enviadas para o endereço eletrónico do demandante, com envio adicional de avisos por SMS, não podendo este alegar desconhecimento da manutenção do serviço ou da faturação. Salienta ainda que existem registos de utilização efetiva do serviço móvel, incluindo em roaming, com receção de chamadas, o que demonstra a continuidade da prestação e utilização do serviço.

A demandada sustenta que a conta foi desativada exclusivamente por falta de pagamento, em 19 de agosto 2025, tendo sido subsequentemente instaurado processo de recuperação de dívida. Refere que os valores cobrados incluem mensalidades vencidas, penalidades por incumprimento contratual, penalização pela não devolução de equipamentos da sua propriedade e penalidade associada ao serviço móvel fidelizado, no âmbito da campanha Clube Viva, nos termos expressamente previstos no contrato e no respetivo resumo contratual.

Conclui que não ocorreu qualquer cobrança indevida, tendo o demandante sido devidamente informado de todas as quantias em dívida e vindo, inclusive, a proceder à liquidação integral do débito em 01 de dezembro de 2025. Em face do exposto, requer a absolvição do pedido, por inexistência de violação contratual ou legal.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, aplicável por remissão do art.º 19.º n.º 3 do Regulamento do CICAP, fixa-se o valor da causa em 853,73 euros, por ser este o valor do ato jurídico em questão.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual, conjugado com oo art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96

de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

*

Apesar de devidamente convocado para comparência na audiência de discussão e julgamento arbitral o demandante não compareceu nem se fez representar.

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se a quantia de de 853,73 euros foi ou não indevidamente cobrada pela demandada e se assiste ao demandante o direito ao respetivo reembolso.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se duas questões a resolver: o enquadramento legal do contrato celebrado, a verificação da validade e eficácia da resolução contratual, a verificação da legitimidade dos montantes cobrados pela demandada e a verificação dos pressupostos da eventual devolução do valor peticionado ao demandante.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. O Demandante celebrou com a Demandada, em 08 de julho de 2024, um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas do tipo TvNetVoz + Serviço Móvel, associado à conta cliente.
2. O contrato foi celebrado à distância, tendo as respetivas condições gerais e resumo contratual sido remetidos para o endereço de correio eletrónico indicado

pelo Demandante, o qual confirmou a aceitação das condições contratuais por mensagem SMS.

3. O contrato celebrado incluía um período de fidelização de 24 meses, associado à concessão de condições comerciais especiais.
4. No âmbito do contrato, o Demandante adquiriu ainda equipamento móvel ao abrigo do programa Clube Viva, ficando o serviço móvel associado sujeito a um compromisso adicional de permanência.
5. As condições contratuais previam meios e requisitos específicos para a denúncia ou resolução do contrato por iniciativa do cliente, designadamente quanto aos canais a utilizar e à apresentação de documentação justificativa quando aplicável.
6. Em 29 de abril de 2025, o Demandante remeteu uma comunicação por correio eletrónico para o endereço geral de apoio ao cliente da Demandada, manifestando intenção de cessar o contrato.
7. Tal comunicação não foi efetuada através dos meios contratualmente previstos para a denúncia ou resolução do contrato, nem continha documentação válida que permitisse a desativação do serviço sem encargos.
8. A Demandada solicitou ao Demandante o envio de documentação justificativa adequada, o que não veio a suceder de forma válida e suficiente.
9. Os serviços contratados mantiveram-se ativos, continuando a ser mensalmente faturados, tendo as faturas sido remetidas para o endereço de correio eletrónico do Demandante, com envio adicional de notificações e alertas por mensagem SMS.
10. Durante o período em causa, existiram registos de utilização efetiva do serviço móvel, incluindo receção de comunicações em roaming.
11. Em virtude da falta de pagamento das faturas emitidas, a Demandada procedeu à desativação dos serviços em 19 de agosto de 2025**.**
12. Em consequência da cessação por incumprimento contratual, foram aplicadas penalidades previstas contratualmente, incluindo valores respeitantes à fidelização, à não devolução de equipamentos propriedade da Demandada e ao incumprimento do compromisso associado ao Clube Viva.
13. O valor cobrado reflete o incumprimento do tarifário contratado (176,75 € + IVA) até à desativação do serviço, bem como a não devolução dos equipamentos instalados (243,90 € + IVA), propriedade da demandada, acrescendo ainda o montante de 30,42 € + IVA, correspondente à penalidade por incumprimento

contratual associada ao serviço móvel n.º 9XXXXXX42, fidelizado até 22 de novembro 2025, em virtude da aquisição de um telemóvel, ao abrigo do programa Clube Viva.

14. O Demandante foi informado dos valores em dívida e, em 01 de dezembro de 2025**,** procedeu à liquidação integral do montante reclamado**.**

4.1.2. Factos não provados

Para além dos factos prejudicados pela factualidade dada como provada, foram considerados como não provados os seguintes factos:

1. Que a Demandada tenha ignorado por completo o pedido inicial do Demandante;

2. Que o Demandante tenha entregado, em tempo útil e de forma válida, documento comprovativo bastante para beneficiar da resolução/cancelamento do contrato sem encargos ao abrigo da mudança de residência permanente para país terceiro.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta "*in casu*", o conteúdo da petição inicial e da contestação, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

A convicção do Tribunal assenta, desde logo, nos factos admitidos por ambas as partes quanto à existência do contrato, ao pedido de cancelamento formulado por email em abril de 2025, à manutenção posterior da faturação, à desativação por falta de pagamento e ao pagamento final de 853,73 euros.

A divergência centra-se essencialmente em três planos:

i) suficiência e regularidade do meio utilizado pelo Demandante para pedir a

cessação;

ii) cumprimento, ou não, do dever de apresentação de documentos comprovativos da mudança para país terceiro;

iii) legitimidade da manutenção do contrato, da faturação e das penalidades subsequentes.

Resulta da contestação que a Demandada não ficou alheia ao pedido do Demandante, tendo-lhe atribuído referência e promovido análise interna, pelo que não se pode afirmar pura e simplesmente a inexistência de reação da operadora. Porém, também resulta da posição do Demandante que, apesar do pedido por email e de novos contactos escritos, a regularização não foi alcançada em tempo útil.

Por outro lado, o Demandante invoca a mudança para o Brasil como fundamento de cessação sem encargos, mas, do estado dos autos tal como foi apresentado, não emerge prova bastante de que tenha facultado, em momento oportuno, a documentação especificamente exigida para esse efeito. A própria contestação refere que apenas em momento posterior foi remetido um documento em formato Word, sem assinatura e datado de 2023.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpra-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O presente litígio versa essencialmente sobre um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

O contrato em litígio é qualificado como um contrato bilateral, sinalagmático, de execução duradoura, celebrado à distância, por via telefónica, e que versa sobre o serviço público essencial de comunicações eletrónicas tal como consignado na Lei n.º 23/96 de 26 de julho.

Considerando que o serviço de comunicações eletrónicas foi contratado pelo demandante para uso não profissional é este qualificado como um consumidor nos termos do art.º 2.º n.º 1 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho na sua atual redação e do art.º 3.º al.ª h) da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022 de 16 de agosto.

A relação estabelecida entre as partes reveste natureza de relação de consumo, sendo o Demandante consumidor e a Demandada prestadora profissional de serviços de comunicações eletrónicas. Nessa medida, são aplicáveis os princípios gerais da proteção do consumidor, designadamente os direitos à qualidade do serviço, à proteção dos interesses económicos e à reparação de danos.

São ainda relevantes os deveres de boa-fé, lealdade, informação e cooperação na execução do contrato, especialmente em contratos de adesão e em relações de consumo, bem como o regime especial dos contratos de comunicações eletrónicas, incluindo as regras relativas à cessação contratual, período de fidelização e desativação por incumprimento, designadamente os artigos 128.º e 133.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

Nos termos do artigo 342.º do Código Civil, compete a quem invoca um direito provar os factos constitutivos desse direito, recaindo sobre a contraparte a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos. Assim, cabia ao Demandante demonstrar os pressupostos do direito ao reembolso e, em particular, os factos de que dependeria a cessação sem encargos; cabia à Demandada demonstrar a base contratual e factual da faturação e penalidades exigidas.

Do pedido de cessação do contrato por mudança para país terceiro:

O Demandante sustenta que, por se ter mudado para o Brasil, tinha direito a cancelar os serviços sem encargos, alegando que a Demandada continuou a faturar indevidamente.

Na verdade, o artigo 133.º n.º 1 al.ª b) da Lei n.º 16/2022 de 16 de agosto, prevê a possibilidade de o consumidor resolver o contrato sem encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização em caso de "*mudança imprevisível da habitação permanente do consumidor titular do contrato para país terceiro*", desde que tal direito seja exercido nos termos do n.º 2 al.ª b) do mesmo artigo, ou seja, através de comunicação escrita (incluindo correio eletrónico), com uma antecedência mínima de 30 dias, e acompanhado dos elementos comprovativos legalmente exigidos, nomeadamente certificado de residência em país terceiro ou contrato de trabalho/prestação de serviços que demonstre a necessidade de residência nesse local.

Deste regime resulta que a mera comunicação de vontade de cessar o contrato,

desacompanhada dos documentos legalmente exigíveis, não basta, por si só, para fazer operar o direito à cessação sem encargos ao abrigo dessa previsão especial.

Ora, dos elementos constantes dos articulados não resulta demonstrado que o Demandante tenha apresentado, em abril de 2025 ou em momento imediatamente subsequente, documentação idónea e suficiente para esse efeito. Antes pelo contrário, a própria contestação refere que o documento posteriormente remetido não preenchia os requisitos necessários, e a petição inicial não concretiza a junção, em tempo útil, de prova documental apta nos termos legais.

Assim, não pode considerar-se demonstrado que o Demandante tenha exercido validamente o direito de resolução contratual sem encargos previsto no artigo 133.º da Lei n.º 16/2022 de 16 de agosto.

Da relevância do meio utilizado para comunicar a cessação

A Demandada sustenta que o pedido foi apresentado por meio não previsto contratualmente, por ter sido enviado para um endereço de email não indicado nas condições contratuais para denúncia/resolução.

Não obstante, esta argumentação não pode ser acolhida em termos absolutos. Com efeito, a própria Demandada reconhece que recebeu o email, acusou a receção, atribuiu referência ao pedido e desencadeou análise interna.

Deste modo, não seria conforme à boa-fé contratual pretender sustentar, sem mais, a total irrelevância da comunicação efetuada. Uma vez recebida e tratada a comunicação, a operadora ficou ciente da vontade do consumidor e do fundamento invocado, passando a recair sobre ela um particular dever de esclarecimento, cooperação e informação quanto aos elementos necessários para o prosseguimento do pedido.

Ainda assim, reconhecer eficácia receptícia ao email enquanto manifestação da vontade de cessar não equivale a considerar automaticamente verificados os pressupostos legais da cessação sem encargos.

Aqui importa ainda assinalar que, estando ciente da subscrição das clausulas de fidelização e cujo incumprimento geraria uma sanção contratual, não poderia esperar o demandante que o envio de uma mensagem de correio eletrónico, desacompanhada de qualquer documentação comprovativa da situação alegada, pudesse ter a virtude de fazer cessar, sem mais, o contrato celebrado entre as

partes.

Dos deveres de informação e boa-fé da operadora

O ponto mais sensível da causa reside em saber se, apesar de não ter sido apresentada prova bastante para a cessação sem encargos, a conduta posterior da Demandada foi ou não conforme aos deveres de boa-fé e lealdade.

A petição inicial refere que o Demandante tentou resolver a situação por email e que não obteve resposta adequada; a contestação contrapõe que houve tentativa de contacto e envio de SMS solicitando documentação.

Ora, tendo o pedido sido formulado por email com indicação expressa de mudança para o estrangeiro, e tendo a Demandada passado a conhecer que o consumidor poderia já não ter disponibilidade funcional do número móvel associado ao contrato, seria expectável, à luz da boa-fé, que a operadora reforçasse por email — meio efetivamente utilizado pelo cliente e por si aceite para abertura/análise do pedido — a indicação precisa dos documentos necessários e das consequências da sua não apresentação.

Se tal dever de reforço informativo não tiver sido cumprido de forma clara, a exigência integral de certos encargos pode revelar-se juridicamente censurável. Todavia, com os elementos disponíveis, não se mostra possível afirmar, com segurança suficiente, que a Demandada tenha omitido totalmente esse dever nem, inversamente, que o tenha cumprido de modo perfeito e bastante. Certo é ter ficado demonstrado que o número utilizado pelo demandante se manteve ativo e que a demandada remeteu ao demandante diversas comunicações por via SMS.

Da faturação dos serviços e das penalidades

A Demandada alega que os serviços se mantiveram ativos, que as faturas foram enviadas por email e que houve utilização do serviço móvel em roaming, incluindo registo de comunicações recebidas no estrangeiro.

Na ausência de prova em contrário suficientemente robusta, e considerando que o Demandante não logrou demonstrar o exercício atempado, válido e eficaz da resolução contratual sem encargos, nos termos do artigo 133.º da Lei n.º 16/2022 de 16 de agosto, não se afigura ilícita, a cobrança das faturas correspondentes ao período em que o contrato se manteve ativo.

Já quanto às penalidades contratuais, a sua exigibilidade depende de pressupostos específicos: validade e transparência das cláusulas contratuais; efetiva subsistência do período de fidelização; inexistência de causa legal de cessação sem encargos devidamente exercida; regular informação ao consumidor; e, no caso dos equipamentos, prova bastante quanto à obrigação de devolução e à respetiva não devolução.

Do articulado da contestação resulta que o montante global de 853,73 euros integra não apenas mensalidades vencidas, mas também penalidades por incumprimento do período de fidelização do serviço fixo, penalidade associada ao período de fidelização quanto ao serviço móvel (em virtude de equipamento adquirido através do programa Clube Viva) e valor imputado à não devolução de equipamentos.

Assim, não se tendo demonstrado o exercício válido do direito de resolução contratual/cessação sem encargos a base jurídica das penalidades não fica afastada automaticamente.

Porém, também é certo que, estando em causa relação de consumo, a exigência dessas penalidades deve ser sujeita a controlo apertado de legalidade, transparência e proporcionalidade, não bastando a mera invocação contratual abstrata. Ora, dos articulados, tal como se encontram, resulta um grau de detalhe bastante sobre o clausulado integral e sobre o cálculo discriminado do montante cobrado e aqui contestado pelo que se julga integralmente justificada toda a componente indemnizatória/penal do valor pago pelo demandante.

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julga-se a ação totalmente improcedente e em consequência se absolve a demandada do pedido

Sem custas, por não devidas.

Notifique-se

Porto, 13 de maio de 2026

O Juiz-Árbitro,

Assinado por: **Armando Jorge Ferreira de Sousa**
Data: 2026.05.13 05:09:27+01'00'

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

Sumário:

I. Nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o consumidor pode resolver o contrato sem encargos por mudança imprevisível da sua residência permanente para país terceiro, nos termos do artigo 133.º da Lei n.º 16/2022, desde que cumpra os requisitos legais, designadamente a comunicação escrita e a apresentação de documentação comprovativa adequada.

II. A mera manifestação de vontade de cessação contratual, desacompanhada dos documentos legalmente exigidos, não é suficiente para produzir efeitos de resolução sem encargos, mantendo-se, nesse caso, as obrigações contratuais do consumidor.

III. A utilização de meio não previsto contratualmente para comunicação da denúncia ou resolução (como o envio de correio eletrónico para endereço geral), não invalida, por si só, a eficácia da comunicação quando a mesma é recebida e tratada pela operadora, à luz do princípio da boa-fé.

IV. Todavia, o reconhecimento da comunicação não dispensa o consumidor do cumprimento dos pressupostos legais e contratuais necessários à cessação sem encargos.

V. Não se demonstrando o exercício válido do direito de resolução contratual sem encargos, é legítima a manutenção do contrato, a faturação dos serviços efetivamente prestados e a aplicação de penalidades contratualmente previstas, desde que não se prove a sua ilegalidade ou desproporcionalidade.

VI. Incumbe ao consumidor o ónus da prova dos factos constitutivos do direito ao reembolso de quantias pagas, designadamente a demonstração do caráter indevido da cobrança, nos termos do artigo 342.º do Código Civil.]

VII. Não sendo feita tal prova, improcede o pedido de restituição, mantendo-se válida a cobrança efetuada pela operadora