

## **Processo de arbitragem**

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Secretária do processo: Maria Miguel Oliveira

### **Sentença**

#### **I – Processo**

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)<sup>1</sup>.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (com a redação introduzida pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março), que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. O serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea d), da Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

---

<sup>1</sup> Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 26 de junho de 2017 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2. No dia 9 de junho de 2017, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, no âmbito de um contrato celebrado a 23 de maio de 2014.

O demandante alega que, em outubro de 2016, não se encontrando já no período de fidelização, recebeu um cheque oferta (no valor de € 100), como desconto na aquisição de um equipamento, o qual foi utilizado a 12 de outubro de 2016. Não se apercebeu, no entanto, que essa utilização implicava a estipulação de um novo período de fidelização por mais dois anos. Apesar desse desconhecimento, afirma ter aceite o equipamento, pedindo à demandada a portabilidade do número de telefone do seu filho, pedido que alega ter sido aceite. Afirma, ainda, ter recebido uma chamada da demandada dando conta de que o documento de identificação não era válido, pelo que deveria fazer um novo pedido de portabilidade. O demandante alega ter efetuado novo pedido a 2 de novembro de 2016. Considera ainda o demandante que, na fatura n.º X e nas seguintes, é cobrado um valor (€ 5,499) que não está previsto no contrato, constando na fatura da aquisição do equipamento (ponto 2.1) que o cliente permanecerá vinculado por mais vinte e quatro meses, não sendo alteradas as condições em vigor. O demandante conclui o seu requerimento pedindo a este tribunal arbitral que condene a demandada (i) no reembolso do valor de € 5,499, faturado mensalmente desde outubro de 2016, (ii) no pagamento de uma compensação de € 2,50 por cada dia útil a partir do 15.º dia do pedido da portabilidade, em 2 de novembro de 2016, e (iii) na resolução do contrato, por incumprimento por parte da demandada.

A demandada foi notificada, no dia 26 de junho de 2017, para contestar no prazo de 10 dias, nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Disponível aqui: [www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf](http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf).

A demandada contestou, no dia 6 de julho de 2017, impugnando alguns dos factos alegados pelo demandante. A demandada confirmou que o documento de identificação do titular do contrato do serviço telefónico móvel se encontrava fora de validade, defendendo que, por esse facto, o pedido de portabilidade não poderia ter tido seguimento. A demandada impugnou a entrega de cópia do Cartão de Cidadão válido a 2 de novembro de 2016, considerando ter informado o demandante desse facto por via postal. Conclui que, não existindo pedido de portabilidade válido e estando o cliente desse facto informado, não pode ser considerado existir atraso na portabilidade, não havendo lugar à compensação. Relativamente ao pedido de reembolso, a demandada alega que o montante de € 5,499 euros é referente ao aluguer de uma BBox por 24 meses, aceite a título de oferta em 27 de setembro de 2014. Terminado o período da oferta, a demandada iniciou a faturação em outubro de 2016, pela continuação da utilização da BBox. A demandada considera que a utilização do voucher para aquisição de equipamento não alterou as condições e preço contratados. A demandada mostrou-se disponível para renovar a oferta da mensalidade da BBox por 24 meses, com data de início em outubro de 2016, traduzindo-se na efetuação de um crédito na conta do cliente no montante de € 49,491 (€ 5,499 x 9 meses) e, a partir de julho, crédito mensal na fatura até perfazer os 24 meses, ou, em alternativa, caso o demandante não aceitasse e pretendesse a cessação do contrato, a demandada não debitaria qualquer encargo a título de penalização.

O demandante foi notificado da contestação no dia 11 de julho de 2017 e respondeu no dia 12 de julho. A demandada pronunciou-se sobre a resposta do demandante no dia 27 de julho. As respostas foram notificadas a cada uma das partes.

No dia 9 de agosto de 2017, foi proferido despacho fixando os temas da prova. Nesse despacho, as partes foram ainda convidadas, nos termos do artigo 14.º do Regulamento, a apresentarem, no prazo de 20 dias, os documentos que considerassem necessários, assim como as respetivas alegações finais.

Ambas as partes responderam ao despacho, o demandante a 10 de agosto de 2017 e a demandada a 11 de agosto de 2017, tendo cada uma das partes sido devidamente notificada da resposta da outra.

A 25 de agosto de 2017, o demandante juntou elementos ao processo, tendo sido a demandada notificada a 29 de agosto de 2017.

Cumprir decidir.

## **II – Enquadramento de facto**

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados os seguintes factos:

– O demandante celebrou um contrato com a demandada a 23 de maio de 2014, visando a obtenção do serviço P;

– Não se encontrando já no período de fidelização, o demandante recebeu um *cheque oferta* (no valor de € 100) como desconto na aquisição de um equipamento;

– O *cheque oferta* foi utilizado a 12 de outubro de 2016;

– No dia 12 de outubro de 2016, o demandante pediu a portabilidade do número de telefone do seu filho (associado à C) à demandada;

– O demandante não entregou cartão de cidadão válido para efetivar o pedido de portabilidade;

– O demandante foi informado pela demandada de que o cartão de cidadão fornecido se encontrava fora de validade, pelo que teria de fazer um novo pedido com um documento válido;

– Foi feito um novo pedido de portabilidade, pelo demandante, no dia 2 de novembro de 2016, mas este não se encontra assinado;

– O demandante contactou a demandada para averiguar o estado do processo;

– A 12 de outubro de 2016, o demandante iniciou o pagamento dos serviços prestados no âmbito da atribuição de um cartão com um número telefónico que foi atribuído provisoriamente até à obtenção da portabilidade pretendida;

– O demandante continua a efetuar o pagamento das faturas que lhe são enviadas relativas a esse serviço;

– O montante de € 5,499, cobrado desde outubro de 2016, é referente ao aluguer da BBox;

– Esse valor não era cobrado nas faturas anteriores;

– O ponto 2.1 do documento relativo à aquisição com cheque-desconto refere que “às condições promocionais ou outras ofertas/descontos em vigor, será aplicável o período de vigência respetivo”.

Não foram dados como provados, por não terem sido apresentados elementos probatórios suficientes para o efeito, os seguintes factos: (i) que tenha sido entregue, pelo demandante, no novo pedido de portabilidade feito no dia 2 de novembro de 2016, cópia de cartão de cidadão válido; (ii) que tenha sido acordado entre as partes que o valor de aluguer da BBox passaria a ser cobrado a partir de outubro de 2016.

### **III – Enquadramento de direito**

O demandante começa por pedir a este tribunal arbitral que condene a demandada ao reembolso do valor de € 5,499, faturado mensalmente desde outubro de 2016.

Tendo em conta os factos dados como provados no presente processo, o contrato celebrado entre as partes não inclui qualquer referência a um valor mensal relativo à BBox, nem à circunstância de o valor a pagar pelo demandante ter na base a existência de qualquer desconto. Desde o início da vigência do contrato e até outubro de 2016, a demandada não cobrou qualquer valor ao demandante pela BBox. Esse valor passou a ser cobrado apenas na fatura de outubro de 2016.

A única alteração na relação contratual entre as partes está relacionada com o facto de o demandante ter recebido um *cheque oferta*, no valor de € 100, como desconto na aquisição de um equipamento, que foi utilizado a 12 de outubro de 2016. Não foi alterado o valor da mensalidade a pagar pelo demandante e não se verificou qualquer alteração nas condições contratuais. O ponto 2.1 do documento relativo à aquisição com cheque-desconto é claro neste sentido, ao referir que “às condições promocionais ou outras ofertas/descontos em vigor [...] será aplicável o período de vigência respetivo”. Mantêm-se, portanto, as condições anteriormente em vigor. E as condições anteriormente em vigor incluem, neste caso, o aluguer da BBox sem qualquer custo para o demandante.

Não podia, assim, a demandada ter passado a cobrar o valor mensal de € 5,499, relativo ao aluguer da BBox. Em consequência, a demandada deve devolver ao demandante os valores pagos por este, desde a fatura de outubro de 2016, referentes à BBox.

A demandada deverá, ainda, por forma a evitar uma nova ação arbitral com esse objeto, corrigir a faturação relativa ao aluguer da BBox, de ora em diante, não podendo alterar as condições contratuais, pelo menos, enquanto se mantiver o período de fidelização acordado entre as partes. Com efeito, a fidelização incide sobre as condições definidas no contrato em que a cláusula se encontra inserida, vinculando-se, assim, o profissional, tal como o consumidor, a, no período mínimo de vigência do contrato, cumprir pontualmente as condições que foram por si previamente definidas<sup>3</sup>.

O demandante pede, ainda, a este tribunal arbitral que condene a demandada no pagamento de uma compensação de € 2,50 por cada dia útil a partir do 15.º dia do pedido da portabilidade, em 2 de novembro de 2016.

Relativamente a esta questão, foi dado como provado que, no dia 12 de outubro de 2016, o demandante pediu a portabilidade do número de telefone do seu filho, associado à C, à demandada. O demandante não entregou, no entanto, cartão de cidadão válido

---

<sup>3</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 4.ª edição, Almedina, Coimbra, 2017, p. 139.

para efetivar o pedido de portabilidade. Foi, depois, informado pela demandada de que o cartão de cidadão fornecido se encontrava fora de validade, pelo que teria de fazer um novo pedido com um documento válido. Foi feito um novo pedido de portabilidade, pelo demandante, no dia 2 de novembro de 2016, mas este não se encontra assinado. Não foi dado como provado que tenha sido entregue, pelo demandante, nesse novo pedido de portabilidade, cópia de cartão de cidadão válido.

O Regulamento da Portabilidade, da ANACOM<sup>4</sup>, prevê, no seu art. 10.º-2, que “a denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é dirigida ao prestador doador ou detentor e entregue pelo assinante ao prestador recetor, devendo este verificar o documento de denúncia, em particular a conformidade da respetiva assinatura com a do documento de identificação apresentado (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Título de Residência ou Passaporte)”. Não tendo sido entregue documento de identificação válido, no pedido feito pela demandante a 12 de outubro de 2016, não se pode considerar que tenha sido feito um pedido de portabilidade eficaz. O mesmo se deve concluir relativamente ao pedido feito a 2 de novembro do mesmo ano, uma vez que, além de este não estar assinado, não conseguiu o demandante fazer prova, como lhe competia, da entrega de documento de identificação válido.

Não tendo o demandante feito um pedido de portabilidade com todos os elementos necessários, tem de se concluir que a portabilidade não deveria ter sido concretizada pela demandada, não sendo, portanto, devido qualquer valor a título de compensação.

O demandante pede, ainda, a resolução do contrato, por incumprimento contratual da demandada.

Como já referimos, não há elementos de facto no processo dos quais resulte o incumprimento de qualquer obrigação contratual por parte da demandada, pelo que não há fundamento de resolução do contrato.

---

<sup>4</sup> Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado pelos Regulamentos n.ºs 87/2009, de 18 de fevereiro, 302/2009, de 16 de julho, e 114/2012, de 13 de março.

A condição subjacente para a resolução do contrato pelo demandante – o incumprimento – não se verifica, pelo que se deve concluir que não há, neste caso, lugar à resolução do contrato. Como refere JOANA FARRAJOTA<sup>5</sup>, a declaração de resolução infundada, em regra, “não é juridicamente atendível enquanto acto dirigido à extinção do contrato”.

Este pedido do demandante não consubstancia um incumprimento da cláusula de fidelização, mantendo-se, portanto, o contrato nos termos acordados entre as partes.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a demandada a devolver ao demandante o valor cobrado pelo aluguer da BBox desde a fatura de outubro de 2016 (€ 5,499 por mês).

Absolvo a demandada dos restantes pedidos.

Lisboa, 5 de setembro de 2017

O Árbitro,

Jorge Morais Carvalho

---

<sup>5</sup> JOANA FARRAJOTA, *A Resolução do Contrato sem Fundamento*, Almedina, Coimbra, 2015, pp. 186 e 187.