

**SENTENÇA****SUMÁRIO:**

- I. O Reclamante limitou-se a alegar que o valor cobrado é excessivo, mas não negou a utilização do serviço em roaming e acabou por confessar que os serviços só foram suspensos no dia 16/10 e não no dia 08/10 como havia alegado em sede de reclamação inicial.
- II. Nos termos do art.º 342º do Código Civil, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.
- III. Embora a Reclamada tenha alegado que o serviço “navegação segura” foi ativado a 04/04/2023, não fez prova dessa ativação.



A) RELATÓRIO

No dia 14/01/2025, o Requerente **A** apresentou reclamação contra a Requerida **B**, alegando, essencialmente, que foi ao estrangeiro (E.U.A) no dia 08/10/2024 e, nesse mesmo dia, recebeu uma mensagem e cortaram o serviço do seu telemóvel, sendo que essa mensagem tinha os valores para as chamadas e SMS, admitindo que, até ao corte, fez apenas algumas chamadas. Mais alegou que regressou a Portugal no dia 23/10/2024, e logo que chegou, o serviço foi reativado de forma automática, sendo que esteve desde 09/10/2024 a 23/10/2024 sem serviço, tendo pago o valor de €230,00 depois de se deslocar à loja para Reclamar, tendo ainda recebido outra fatura elevada, da qual reclamou, mas sem sucesso, assim como de uma parcela que desconhece a sua utilidade e não autorizou nem contratou correspondente a "Navegação Segura". **Peticiona a reanálise das faturas.**

*

A Requerida apresentou **Contestação**, pela qual contra-alegou, fundamentalmente, que o Requerente celebrou um contrato de comunicações eletrónicas, através da subscrição do tarifário * 4u_200Mb + Móvel PM_Ben (110), com uma mensalidade no valor de €54,261 que incluía serviços de televisão, internet 200Mbps, serviço de voz fixa, acrescido de dois cartões de voz móvel, e que, ao contrário do que vem referido no requerimento inicial, entre o período de 8 a 16 de outubro de 2024, foram efetuados consumos (comunicações de voz, SMS e tráfego de dados móveis) em roaming fora do EEE (EUA) através dos números de telemóvel, incluídos no contrato n.º 963 668 577 e n.º 910 391 739, num total de €293,21, consumo que o Requerente admite, referindo que "fez apenas algumas chamada", sendo que a divergência entre as partes pode dever-se à falta de conhecimento de todos as verbas faturadas em roaming, pois tratando-se de comunicações fora do EEE, as mesmas são sempre taxadas de forma separada do plafond de minutos e dados constante do pacote contratado, sendo taxado o consumo de dados e SMS e as chamadas de voz móvel quer sejam efetuadas em roaming, quer sejam recebidas em roaming. Mais alegou que as comunicações em roaming tiveram o seu início a 08.10.2024, tendo o cliente recebido um SMS com a informação da taxa aplicada no país onde se encontrava e que também nos dias seguintes foram enviados vários SMS a alertar para os consumos adicionais que estavam a ser efetuados a partir de ambos os números, sendo que no dia 16.10.2024 foi enviado um novo SMS a informar sobre o pré-barramento do número móvel 963668577, devido a consumos elevados em roaming, informando que apenas seria possível reativar o serviço em causa, após pagamento do valor em alarme (253€), pelo que é falsa a



afirmação que esteve sem serviços entre o dia 09.10.2024 e 23.10.2024, uma vez que se verificam consumos efetuados desde dia 08.10.2024 até dia 16.10.2024, data em que efetivamente o serviço foi bloqueado. Alegou, ainda, que no dia 22.10.2024, o Reclamante procedeu ao pagamento do valor de alarme em loja e apresentou reclamação no que se refere aos consumos efetuados em roaming e analisada a situação confirmou-se que os consumos se encontravam corretamente debitados, não existindo correções a efetuar, confirmando-se que o número 910391739 apenas efetuou consumos de dados móveis em roaming, enquanto o número 963668577, apresenta consumos relacionados com o envio de SMS e chamadas de voz móvel efetuadas e recebidas. Quanto ao serviço *navegação segura*, o mesmo foi ativado a 04.04.2023, em simultâneo com reativação total dos serviços solicitada em loja e, após reclamação quanto à adesão a este serviço, o mesmo foi desativado a 19.11.2024. A 27.02.2025, em loja, o Reclamante apresentou nova reclamação quanto ao valor faturado em roaming e foi proposta ao cliente a anulação de metade dos valores faturados a título de oferta comercial, uma vez que os consumos se encontravam corretamente faturados, pelo que foram emitidas duas notas de crédito e um crédito em fatura (Março de 2025), no valor total de €146,60, sendo devido o valor referente aos consumos em roaming no período de 8 a 16 de outubro de 2024, o qual corresponde, neste momento, ao valor de € 146,60. **Peticona a improcedência da reclamação e absolvição do pedido.**

*

A audiência arbitral realizou-se no dia 04/04/2025, nas instalações do CIAB, em Viana do Castelo, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09 (MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS DE CONSUMO), por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento do serviço de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do



art.º 1º, n.º 2º, d) da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07). Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e o conflito encontra-se sujeito a **arbitragem necessária**, por força do disposto no art.º 15º da referida Lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €398,45 o valor da ação, considerando as faturas juntas pelo Reclamante e o pedido de retificação das mesmas.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se o Reclamante tem direito à correção das faturas emitidas a 05/11/2024 e 03/12/2024, quanto aos valores cobrados a título de roaming e serviço “navegação segura”.

D) MATÉRIA DE FACTO

FACTOS PROVADOS

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) O Requerente celebrou com a Requerida um contrato de comunicações eletrónicas, através da subscrição do tarifário *4u_200Mb + Móvel PM_Ben (110), com uma mensalidade no valor de €54,261 que incluía serviços de televisão, internet 200Mbps, serviço de voz fixa, acrescido de dois cartões de voz móvel;

2) No dia 08/10/2024, o Reclamante deslocou-se aos E.U.A;

3) Nesse mesmo dia, o Reclamante recebeu uma mensagem a informar dos custos em roaming, nomeadamente: €2,50/min nas chamadas efetuadas, €1,00/min nas chamadas recebidas, €0,65 para SMS enviados, sendo gratuitos os recebidos e €0,686/100 MB quanto aos dados móveis;

4) Entre o período de 8 a 16 de outubro de 2024, foram efetuados consumos (comunicações de voz, SMS e tráfego de dados móveis) em roaming através dos números de telemóvel, incluídos no contrato n.º 963 668 577 e n.º 910 391 739, num total de €293,21;



- 5) O número 910391739 efetuou consumos de dados móveis em roaming, enquanto o número 963668577, apresenta consumos relacionados com o envio de SMS e chamadas de voz móvel efetuadas e recebidas;
- 6) Nos dias seguintes a Reclamada enviou vários SMS a alertar para os consumos adicionais que estavam a ser efetuados a partir de ambos os números;
- 7) A 16.10.2024 a Reclamada enviou um SMS a informar sobre o pré-barramento do número móvel 963668577, devido a consumos elevados em roaming, informando que apenas seria possível reativar o serviço em causa, após pagamento do valor de €253,00;
- 8) No dia 22.10.2024, o Reclamante procedeu ao pagamento do valor de €253,00 e apresentou reclamação quanto aos consumos efetuados em roaming;
- 9) A 27.02.2025, o Reclamante apresentou reclamação quanto ao valor faturado em roaming e foi proposta a anulação de metade dos valores faturados a título de oferta comercial;
- 10) A Reclamada emitiu duas notas de crédito e um crédito na fatura de março de 2025, no valor total de €146,60;
- 11) A fatura emitida a 05/11/2024 inclui a cobrança do serviço “navegação segura” no valor de €3,46;
- 12) A fatura emitida a 03/12/2024 inclui nota de crédito quanto ao serviço “navegação segura” no montante de €1,92.

FACTOS NÃO PROVADOS

Não resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os seguintes factos:

- a) O serviço foi suspenso no dia 08/10/2024;
- b) O Reclamante esteve desde 09/10/2024 a 23/10/2024 sem serviço;
- c) O serviço de navegação segura foi ativado a 04.04.2023, em simultâneo com a reativação total dos serviços solicitada em loja.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. CIAB, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente), sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30º, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. CIAB).



Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos e as declarações do Requerente, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pelo Reclamante foi dito que foi informado de que as chamadas efetuadas seriam taxadas em €2,50 por minuto, as recebidas a €1,00 e os SMS recebidos eram grátis e enviados cobrados a €0,65. Quanto aos dados móveis, indicou que seria cobrado o valor de €0,686, mas não soube concretizar qual a referência. Acrescentou que no dia 14 de janeiro recebeu SMS a avisar que entre o dia 1 e 16 de janeiro tinha consumos de 253,00 e no dia 16 de madrugada deixou de ter serviço. Mais disse que, quando chegou a Portugal, pagou €253,00 para reativar o serviço. Questionado sobre os consumos e sobre o facto de estarem em causa dois cartões móveis, disse apenas que acha estranho e não esclareceu que tipo de consumos realizou nem a utilização dada aos cartões durante a viagem.

Quanto aos documentos, foi relevante a fatura emitida a 05/11/2024, da qual consta a cobrança de €354,26, correspondendo €54,71 a pacotes, €2,69 a serviços de internet não incluídos no pacote contratado, €295,87 quanto a consumos de dois telemóveis não incluídos e €1,00 de “créditos e débitos”. A fatura indica o montante de €69,47 de dívidas anteriores e um pagamento de €253,00 já realizado, estando em causa, a final, o valor de €170,73. Do detalhe da fatura, é possível verificar a cobrança de serviços de roaming de €1,00 e tráfego de dados em roaming de €61,513 associados ao número 910391739 e o valor de €231,697 de roaming, acrescido de €1,422 e €0,234 de comunicações nacionais e internacionais, respetivamente, quanto ao número 963668577. Consta, ainda, que está em causa 1h27m27s de chamadas em roaming, 48 mensagens enviadas e 9 MG de dados móveis. Questionado, especificamente, sobre a duração de quase 1h30 de chamadas, o Reclamante limitou-se a dizer que acha estranho, sem esclarecimentos adicionais.

Relevou ainda o doc. 2 junto pela Reclamada quanto à comunicação dos custos de chamadas, dados móveis e SMS em roaming, enviada no dia 08/10/2024, com cobrança de €2,50/min nas chamadas efetuadas, €1,00/min nas recebidas, €0,65 nos SMS enviados, sendo gratuitos os recebidos e €0,686/100 MB nos dados móveis. Através do doc. 3 verifica-se a comunicação de que o Reclamante atingiu €65,79 de consumo no dia 12/10/2024, ou seja, dois dias após o início da viagem; do doc. 5 consta a comunicação de 11/10 de que está próximo do limite mensal de dados em roaming; através do doc. 6, verifica-se a comunicação de 13/10 de que atingiu o limite de dados em roaming e através do doc. 4, a comunicação de 15/10 de que atingiu 183€ entre o dia 1 e 14, pelo que a qualquer momento o serviço poderia ser suspenso



como medida de segurança. Foi ainda relevante a comunicação de 16/10 através da qual o Reclamante foi informado de que atingiu o consumo de €253,00 e, novamente, que o serviço poderia ser suspenso a qualquer momento. Através dos docs. 8, 9 e 10 ficou demonstrada a emissão de notas de crédito nos montantes de €57,70, €58,82 e €30,08, respetivamente.

Foram ainda relevantes as cópias das reclamações apresentadas nos dias 12/01/2025 e 19/11/2024.

Quanto ao serviço “navegação segura”, verifica-se a cobrança de €1,49 quanto a um dos telemóveis e €0,481 e €1,49 quanto ao segundo, na fatura de 05/11, sendo deduzido o valor de €0,596 relativamente a cada um dos cartões, na fatura emitida 03/12/2024. Feito o encontro de contas, mantém-se a cobrança de €2,27. Embora a Reclamada tenha alegado que o serviço “navegação segura” foi ativado a 04/04/2023, não fez prova dessa ativação.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Entre o Requerente e a Requerida foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, o que corresponde a um serviço público essencial, nos termos do art.º 1º, n.º 2, alínea d) da LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07.

Estando em causa a prestação de serviços públicos essenciais, exige-se a verificação de elevados padrões de qualidade (art.º 7º), sendo que cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços – art.º 11º.

Por outro lado, enquanto consumidor, o Requerente tem direito à qualidade dos bens e serviços, os quais devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem e de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor (art.º 4º Lei de Defesa do Consumidor). O Requerente tem igualmente direito à proteção dos seus interesses económicos, o que impõe a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e boa-fé nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos (art.º 9º).

Nos termos do art.º 123º, n.º 1 da LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto), caso os serviços de acesso à Internet ou os serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público sejam faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo, as empresas que os oferecem disponibilizam aos consumidores um mecanismo para acompanhar e controlar a utilização de cada um desses



serviços, permitindo o acesso a informações atempadas sobre o nível de consumo dos serviços incluídos no plano tarifário do utilizador final. Nos termos do n.º 3, as empresas notificam os consumidores antes de ser atingido qualquer limite de consumo predefinido nos termos do número anterior, quando aplicável, e incluído nos seus planos tarifários, bem como quando um serviço incluído nos seus planos tarifários tiver sido integralmente consumido.

Não obstante caber à Reclamada a prova da prestação dos serviços e do cumprimento dos seus deveres enquanto prestadora de um serviço público essencial, o Reclamante limitou-se a alegar que o valor cobrado é excessivo, mas não negou a utilização do serviço em roaming e acabou por confessar que os serviços só foram suspensos no dia 16/10 e não no dia 08/10 como havia alegado em sede de reclamação inicial. Nos termos do art.º 342º do Código Civil, àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado. A Reclamada procedeu à emissão de nota de crédito de metade do valor cobrado e o Reclamante não fez prova dos factos constitutivos do direito que pretende ver exercido, quanto ao restante valor cobrado a título de roaming, limitando-se a declarar que acha estranha a cobrança.

O único montante cuja cobrança não se mostrou devida corresponde ao valor de €2,27 quanto ao serviço “navegação segura”, uma vez que o Reclamante alegou que desconhece o serviço e a Reclamada, embora tenha alegado que o mesmo foi ativado em abril de 2023, não fez qualquer prova nesse sentido, pelo que está obrigada a devolver o valor de €2,27.

DECISÃO:

Julgo a ação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à devolução do montante de €2,27 a título de serviço “navegação segura”, absolvendo-a do demais peticionado.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Viana do Castelo, 12 de maio de 2025

O Árbitro,