

**SENTENÇA**

**SUMÁRIO:**

- I. Para além do direito à resolução do contrato, o consumidor tem direito à suspensão do contrato no caso de desemprego ou baixa médica, mantendo-se a suspensão durante o período de tempo em que durar o motivo justificativo (art.º 137º, n.º 1 e) e 2).
- II. A suspensão do contrato pressupõe a suspensão da obrigação de pagamento pelo consumidor, mas também a suspensão da prestação dos serviços pelo prestador.
- III. O Reclamante usufruiu dos serviços e, não obstante ter alegado que tentou contactar a Requerida para negociar os termos do contrato, incluindo alternativas de suspensão ou redução dos serviços, não fez prova do alegado e os únicos contactos demonstrados nos autos correspondem às reclamações escritas, datadas de 12/10 e 29/10, posteriores ao período da baixa.



## A) RELATÓRIO

No dia 05/11/2024, o Requerente **A** apresentou reclamação contra a Requerida **B**, alegando que, em junho de 2024, passou por uma cirurgia de emergência que o deixou em recuperação durante 90 dias e, durante este período, enfrentou dificuldades financeiras, pois o seu ordenado não foi restabelecido integralmente, sendo que desde o retorno do hospital, tentou por diversos meios contactar a Requerida para negociar uma forma de pagamento, bem como alternativas para suspender ou reduzir os serviços temporariamente, de modo a evitar a inadimplência e acumulação de dívidas, mas as respostas recebidas foram frustrantes, pois a central de atendimento informou que deveria deixar vencer duas faturas antes de solicitar um parcelamento, sem alternativa para interromper as cobranças enquanto permanecia sem ordenado, tendo feito tentativas repetidas de negociação, incluindo a solicitação de um plano essencial mais acessível e até um stand-by dos serviços, mas foi constantemente redirecionado e nada foi feito para ajustar temporariamente os custos à sua situação. Mais alegou que, após a alta, continuou a tentar uma solução de pagamento junto da Requerida e, em uma das ligações, foi informado por um colaborador que, durante o período de baixa teria direito à isenção de pagamento das mensalidades, mas, como já havia recebido alta, foi informado de que esse benefício não seria mais aplicável e que teria de arcar com a dívida acumulada. **Peticona que a dívida acumulada durante o período de baixa seja isentada, sem qualquer renovação contratual e que os pagamentos sejam retomados a partir de outubro de 2024, já tendo realizado o pagamento de €91,05 em 25/10, ou, caso essa situação não seja possível, que o serviço seja inativado e os telemóveis convertidos para planos pré-pagos, nos quais possa recarregar conforme as suas possibilidades financeiras.**

\*

A Requerida apresentou **Contestação**, pela qual contra-alegou que o Demandante é cliente com o nº Conta \* com renovação de contrato de serviços realizada a 12/04/2024 com fidelização por 24 meses e que, a 19/08/2024, entrou em contacto para solicitar Acordo Especial de Pagamento, o qual foi celebrado no valor de €199,73 em 10 prestações, a primeira no valor de €73.73 e as restantes no valor de €14,00 com início em 27-08-2024, sendo que a 16-09-2024, o Demandante solicitou crédito por utilização de dados móveis, tendo sido efetuado crédito pontual de comunicações - Móvel no valor de €321.71, referente à fatura nº FT \* de 27/08/2024. Mais alegou que a 12/10/2024 o Requerente apresentou reclamação \* solicitando negociação dos valores, indicando que tinha perdido metade dos rendimentos enquanto esteve de baixa,



sendo que, após análise, foi informado que estava a ser taxado pelo canal \*, contudo o mesmo deveria ser gratuito, pelo que foi efetuada correção da oferta e crédito de valor taxado desde novembro 2023, tendo havido nova reclamação \* pela qual solicitou um ajuste ao contrato devido a cirurgia e baixa, tendo sido esclarecido sobre acordo especial de pagamento a decorrer e, posteriormente, veio através do presente processo, pedir isenção de pagamento de faturas referente ao período em que esteve de baixa - junho a outubro, contudo a baixa entregue diz respeito ao período de 01/07 a 21/07. Alegou, ainda, que foi ainda efetuado crédito de comunicações - Móvel no valor de €154.82, referente à fatura nº FT \* de 27/09/2024 e que, apesar de solicitar isenção de pagamento de faturas referente ao período em que esteve de baixa, estes foram os meses em que as faturas apresentaram um valor mais elevado, uma vez que foram realizados consumos extra plafond. O Demandante alegou que tinha ligação via Wi-Fi e por esse motivo não aceitava a taxação de dados móveis, pelo que esclareceu que é essencial que os dados móveis sejam desligados, isto porque o serviço fixo de internet pode ficar temporariamente indisponível, mas o router que é usado continua ativo e a permitir que um smartphone fique conectado à sua rede Wi-Fi, não permitindo, contudo, tráfego de dados entre o router e o(s) equipamento(s) móvel(eis) a ele ligado. Alegou, por fim, que o Requerente adquiriu equipamento Xiaomi \* Preto no passado dia 04/01/2025 tendo fidelizado o serviço \* por 18 meses, pelo que não faz sentido estar a solicitar a rescisão dos contratos. **Petitiona a 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 de serviços 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.

Considerando que o Reclamante não indicou qualquer valor de ação, nem o valor cuja anulação pretende e também não juntou qualquer fatura, fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €797,96 o valor da ação, correspondente à soma das únicas faturas juntas aos autos, pela Reclamada.

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 isenção dos valores cobrados durante o período de baixa médica, retomando os pagamentos a partir de outubro de 2024, ou à resolução do contrato com alteração dos telemóveis para planos pré-pagos.

### **D) MATÉRIA DE FACTO**

#### **FACTOS PROVADOS**

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

- 1) No dia 12/04/2024, o Requerente celebrou contrato com a Requerida, para os serviços de televisão, internet, telefone e quatro telemóveis, com fidelização por 24 meses;
- 2) No dia 20/06/2024, o Reclamante foi submetido a cirurgia;
- 3) O Requerente esteve de baixa no período de 01/07/2024 a 20/08/2024;
- 4) A 19/08/2024, o Requerente entrou em contacto com a Requerida para solicitar acordo especial de pagamento;



- 5) Foi celebrado acordo especial de pagamento no valor de €199,73 em 10 prestações, a primeira no valor de €73,73 e as restantes no valor de €14,00 com início em 27-08-2024;
- 6) A 16/09/2024, o Requerente solicitou crédito por utilização de dados móveis, tendo sido efetuado crédito de €321,71, referente à fatura nº FT \* de 27/08/2024;
- 7) A 12/10/2024 o Requerente apresentou reclamação, solicitando negociação dos valores, indicando que tinha perdido metade dos rendimentos enquanto esteve de baixa;
- 8) A 29/10/2024, o Requerente apresentou nova reclamação, solicitando um ajuste ao contrato devido a cirurgia e baixa, tendo sido esclarecido sobre acordo especial de pagamento a decorrer
- 9) A Requerente efetuou crédito a favor do Requerente no valor de €154,82, referente à fatura nº FT \* de 27/09/2024, relativamente a consumos de dados móveis extra plafond;
- 10) No dia 04/01/2025, o Requerente adquiriu equipamento Xiaomi \* Preto, tendo fidelizado o serviço \* por 18 meses.

### **FACTOS NÃO PROVADOS**

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

- a) Desde que voltou do hospital, o Requerente tentou por diversos meios contactar a Requerida para negociar uma forma de pagamento, bem como alternativas para suspender ou reduzir os serviços temporariamente;
- b) Num dos contactos telefónicos realizados, o Requerente foi informado por um colaborador da Requerida de que, durante o período de baixa, teria direito à isenção de pagamento das mensalidades, mas como já havia recebido alta, foi informado de que esse benefício não seria mais aplicável;
- c) Durante o período de recuperação, o Requerente enfrentou dificuldades financeiras, pois o seu rendimento não foi pago integralmente;
- d) A central de atendimento da Requerida informou o Requerente de que deveria deixar vencer duas faturas antes de solicitar o pagamento em prestações e não apresentou alternativa para interromper as cobranças.

### **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, não tendo sido produzida qualquer outra prova, testemunhal ou por declarações de parte.

Assim, foram relevantes os certificados de incapacidade temporária para o trabalho quanto ao período de 01/07/2024 a 21/07/2024 e de 22/07/2024 a 20/08/2024 e o relatório médico datado de 10/07 do qual consta que o Requerente foi submetido a hernioplastia inguinal bilateral em 20/06/2024 e que não pode realizar atividades que impliquem esforço físico por período mínimo de 12 semanas. Foi também relevante o contrato junto pela Requerida, datado de 12/04/2024, a reclamação no livro de reclamações físico de 12/10/2024, bem como a reclamação no livro de reclamações online de 29/10/2024 e resposta de 30/10/2024.

Quanto às faturas, da fatura de julho, emitida a 27/08/2024, consta a cobrança de €500,75, sendo a maioria do valor referente a comunicações do cartão móvel \* de €395,70 pelo consumo de 26.1 gb de dados móveis, num total de €406,70 (com a mensalidade de €11,00). Nesta fatura é indicado que existe o montante em atraso de €199,73. Na fatura emitida a 27/9, referente a agosto, a Requerida cobra €297,21, estando novamente em causa a cobrança de €201,43 quanto a consumos no cartão móvel \*, sendo €190,43 referente a utilização de dados móveis. Nesta fatura, verifica-se o pagamento de €73,73 a 26/08/2024 e €14,00 a 15/09/2024 quanto ao plano de pagamento em prestações. Foram também relevantes as notas de crédito emitidas a 27/09 e 27/11 quanto aos valores de consumos de dados móveis cobrados, no total de €586,13.

## **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 133º da LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto), os encargos relacionados com incumprimento do período de fidelização não são exigíveis, para o que aqui releva, em caso de incapacidade para o trabalho, permanente ou temporária de duração superior a 60 dias, do consumidor, nomeadamente em caso de doença, que implique perda do rendimento mensal disponível do consumidor (n.º 1, d), sendo que o direito de resolução deve ser exercido pelo consumidor através de comunicação escrita, incluindo por correio eletrónico, à empresa que presta os serviços, com uma antecedência mínima de 30 dias (n.º 2). No caso de perda de rendimentos, entende-se uma diminuição de rendimentos igual ou superior a 20 /prct. e é calculada pela comparação entre a soma dos rendimentos do consumidor no mês em que ocorre a causa determinante da alteração de rendimentos e os rendimentos auferidos no mês anterior (n.º 3). O consumidor deve provar a perda de rendimento através de quaisquer documentos que permitam a verificação desses factos, nomeadamente, mediante: a) Declaração da entidade patronal do consumidor; b) Declaração do centro de emprego ou da junta de freguesia do local da habitação permanente do consumidor; c) Documento bancário comprovativo da situação financeira do consumidor.

Para além do direito à resolução do contrato, o consumidor tem direito à suspensão do contrato no caso de desemprego ou baixa médica, mantendo-se a suspensão durante o período de tempo em que durar o motivo justificativo (art.º 137º, n.º 1 e) e 2).

Ora, o Reclamante esteve de baixa 50 dias, o que impede a resolução do contrato nos termos do art.º 133º, por não se cumprir o pressuposto de incapacidade superior a 60 dias. Em todo o caso, o Requerente não o solicitou junto da Requerida. Por outro lado, quanto à suspensão do contrato, o Requerente peticiona, nesta sede, que a dívida seja anulada durante o período da baixa, mas não solicitou a suspensão dos serviços, tendo deles usufruído. Note-se que a suspensão do contrato pressupõe a suspensão da obrigação de pagamento pelo consumidor, mas também a suspensão da prestação dos serviços pelo prestador. O Reclamante usufruiu dos

serviços e, não obstante ter alegado que tentou contactar a Requerida para negociar os termos do contrato, incluindo alternativas de suspensão ou redução dos serviços, não fez prova do alegado e os únicos contactos demonstrados nos autos correspondem às reclamações escritas, datadas de 12/10 e 29/10, posteriores ao período da baixa.

**DECISÃO:**

**Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a Requerida dos pedidos.**

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

**Notifique.**

Viana do Castelo, 15 de maio de 2025

O Árbitro,