

DECISÃO ARBITRAL

Processo nº 1660/2025 CNIACC

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

Reclamante: A.

Reclamada: B.

2. RESUMO/ SANEAMENTO DO PROCESSO

O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, nomeadamente, tendo por referência o disposto no nº 3 do artigo 4º do Regulamento do CNIACC, bem como nos nº 2 e 3 do art.º 14º da Lei 24/96 de 31 de julho. O processo tramitou de acordo com as regras previstas no referido Regulamento, tendo as partes sido legal e atempadamente convocadas e informadas de todos os seus direitos e obrigações processuais, terminando com a audiência arbitral realizada no dia 8 de Setembro de 2025, à qual compareceu apenas o Reclamante.-----

Não foi apresentada contestação.

Nos termos do disposto nos números 2 e 3 do artigo 35º da LAL, se o demandado não apresentar contestação no prazo fixado, o tribunal prossegue o processo sem considerar as omissões como confissão e, se uma das partes não comparecer á audiência ou não produzir prova documental no prazo fixado, o tribunal pode prosseguir o processo e decidir com base na prova apresentada.

O Reclamante juntou documento comprovativo de pagamento de taxa de penalização por cancelamento antecipado do serviço e participação à Direção Geral do Consumidor.

Não foi possível conciliar as Partes.

3. EXPOSIÇÃO DO LITÍGIO

Em suma, diz o Reclamante que:

12/11/2024, na loja **B.** em ----- contratou com a Reclamada fornecimento de TV, Internet (móvel e fixa) e telemóvel (n^{os} -----).

Desde então, os serviços de Rede Móvel telefónica e Internet Móvel nunca funcionaram.

Apenas funcionou a TV por satélite.

Foram feitas várias reclamações, nomeadamente, em 18/11/24 (3-821604321267, 3821604321447), 27/11/24 (INBME0017829806005 e 3-824375582578) e 20/01/25(3-839165242748, INBME0018170489005 e INBME0018171207005).

Face à ineficácia do serviço contratado, foi acionada pelo cliente a livre resolução do contrato em 24/01/25, uma vez que se tornou incomportável a manutenção do serviço face à ausência de soluções e falta de fornecimento do serviço contratado.

No entanto, a **B.** aplicou ao Cliente por resolução antecipada do contrato do valor de 407,28€ (fatura FT A/837545247 de 17 de Março de 2025)

Cliente reclamou e **B.** reiterou que pedido antecipado não isenta de pagamento de penalização, tendo o cliente feito várias reclamações posteriores, sem êxito.

No entanto, face às ameaças de procedimento judicial parte da Reclamada, o Reclamante pagou o valor da penalização – 396,16€ - em 21/05/25 (documento junto)

Entende a mesma como desmedida, descabida e desproporcional já que não há nada que lhe possa ser imputado, mas antes ao fornecedor do serviço.

PEDIDO: restituição do valor pago a título de taxa de cancelamento antecipado.

4. FACTOS PROVADOS:

- a) A existência de relação contratual entre as partes.
- b) O pagamento da taxa de penalização por cancelamento antecipado do serviço, no valor de 396,15€ (conforme comprovativo junto) por receio de agravamento de custos e por não querer ver o seu nome envolvido em processos judiciais, uma vez que é soldado da GNR.
- c) Todos os demais alegados pelo Reclamante.

5. **FACTOS NÃO PROVADOS:** Não se provaram quaisquer outros factos relevantes para a decisão da causa.

A prova considerada baseou-se quer nos factos tal como descritos na participação, na prova documental junta e nas declarações do Reclamante.

6. DO DIREITO (Fundamentação jurídica).

A questão discutida nos autos é regulada pelo DL. 84/2021 de 18 de Outubro, que reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo e é aplicável, segundo o seu artigo 3º nº 1, alíneas a) e b), aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais e aos bens fornecidos no âmbito de contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, nomeadamente digitais e a alínea a) do nº 3 do artigo 3º, que o decreto lei em apreço é aplicável aos contratos de fornecimento de conteúdos digitais em que o profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais ao consumidor e o consumidor pague ou se comprometa a pagar o respetivo preço.

O bem vendido é conforme quando é adequado à finalidade específica a que o consumidor o destine (art.º 6º, b)), considerando-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que a mesma seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob sua responsabilidade (artigo 9º a)).

Nos termos do artigo 13º do citado diploma, a falta de conformidade que se manifeste no prazo de 2 anos a contar da entrega do bem presume-se existente à data da sua entrega, tendo o consumidor direito à reposição da conformidade, nomeadamente, através da resolução do contrato (artigo 15º, 1 c), no caso de o fornecedor não ter procedido nos termos das alíneas i) a iv) do nº 4 do mesmo artigo).

Ainda nos termos do Decreto-Lei 84/2021 de 18 de Outubro, entende-se por “ambiente digital o equipamento informático, o software e qualquer ligação à rede utilizada pelo consumidor para aceder a conteúdos ou serviços digitais ou para os utilizar”, por “conteúdos digitais os dados produzidos e fornecidos em formato digital” e por “serviço digital um serviço que permite ao consumidor (...) aceder a dados em formato digital” (v.g. artigo 2º, b), h) e r) i)).

No caso em apreço, verificam-se todos os pressupostos previsto nos números 1, 2, 4 b) e 5 do artigo 20º, nomeadamente o dever de o profissional reembolsar o valor dos pagamentos feitos, embora no seu pedido o aqui reclamante apenas tenha reclamado a devolução da taxa indevidamente paga.

O profissional é, portanto, responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem. (artigo 12, nº 1) e, no caso de elementos digitais, tal prazo aplica-se ora a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues (no caso de contrato de fornecimento único), ora durante o prazo de fornecimento se se tratar de contrato que preveja fornecimento contínuo por período superior. (artigo 12º , nº 2, a) e b)).

Por outro lado, refere o artigo 14º do mesmo diploma legal que “no caso de bens com elementos digitais em que o contrato estipule o fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais durante um determinado período, o ónus de prova relativo a determinação da conformidade do conteúdo ou serviço digital (...) incumbe ao profissional (...).

Acresce ao que se referiu, agora especificamente quanto aos conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o que estabelecem os artigos 26º a 29º quanto à conformidade e requisitos subjetivos e objetivos de conformidade, sendo que (artigo 32º) “o profissional é responsável por



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



qualquer não fornecimento dos conteúdos ou serviços (...)”, incumbindo-lhe demonstrar que os forneceu (ónus de prova – artigo 33º, nº 1 e 3).

Caso o profissional não prove, como não provou, a conformidade, considera-se provada a desconformidade.

Finalmente, segundo as disposições conjugadas nos artigos 129º, 130º e 138º da Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei 16/2022 de 16 de Agosto), não pode ser exigido ao utilizador final o pagamento de quaisquer encargos quando o mesmo tenha o direito de resolver o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, como é o caso.

7. DECISÃO

Condena-se a Reclamada a devolver ao Reclamante, no prazo de 15 dias e para IBAN a fornecer pelo mesmo aos presentes autos, a taxa com o valor de 396,15€, por este indevidamente paga a título de cancelamento antecipado.

Fixa-se o valor da causa em **396,15€**

Notifique-se através de correio eletrónico conforme concordância dada pelas partes.

Viseu, 15 de Setembro de 2025

O Juiz-Árbitro

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt