

## **SUMÁRIO:**

- 1 – A Requerida encontra-se obrigado a padrões de qualidade dos serviços específicos e acrescidos como resultado do serviço por si disponibilizado.
- 2 - A questão que resta apurar será perceber se a atribuição ao Requerente de um número telefónico previamente associado a uma conta bancária do seu anterior utilizador, constitui um desvio tolerado a tal obrigação de qualidade ou mesmo se, tal associação será inoponível à Requerida.
- 3 - Ao consumidor, aquando da contratação dos serviços à Requerida, seria legítimo e razoável esperar que o número telefónico que lhe fosse atribuído não tivesse quaisquer ónus, encargos ou limites quanto à sua utilização.
- 4 - Verificamos que tal não sucedeu, até porque, fica por explicar o que sucederia se o Requerente pretendesse associar tal número telefónico à referida aplicação Mbway, visto que este já estaria previamente associado a outra conta bancária.
- 5 - A Requerida também não alega nem logrou provar que haja feito qualquer advertência o Requerente sobre eventuais limites na utilização do mesmo número de telefone.
- 6 - O comportamento da Requerida não é compatível com os elevados padrões de qualidade a que a mesma se encontra adstrita, havendo, por tudo o que ficou dito, nexos de causalidade entre o comportamento da Requerida e o dano verificado na esfera jurídica do Requerente.

---

## **SENTENÇA**

Proc. n.º 452/2023 - CNIACC

Requerente: A

Requeridas: B

C

## 1. Relatório

- 1.1. O Requerente adquiriu um número X à primeira Requerida.
- 1.2. Afirma que um seu amigo ao realizar uma transferência no valor de € ...,00 por Mbway indicou, por lapso, esse número X.
- 1.3. O número atribuído pela 1ª Requerida era um número reciclado e a conta Mbway ainda estava associada ao anterior utilizador.
- 1.4. O Requerente nunca recebeu os € ...,00, pese embora o dinheiro tenha saído da conta bancária do seu amigo.
- 1.5. Requer a condenação da 1ª Requerida no pagamento de € ...,00.
- 1.6. A 1ª Requerida apresentou contestação em que, sumariamente, invoca a sua ilegitimidade activa, visto não ser o Requerente considerado o titular da relação material controvertida.
- 1.7. Concomitantemente, impugna os factos articulados pelo Requerente.
- 1.8. O número de telefone do Requerente foi atribuído aleatoriamente.
- 1.9. O número de telefone atribuído ao Requerente tinha passado por um período de guarda prévio de 6 meses, nos termos do Regulamento da Portabilidade.
- 1.10. Afirma não se dedicar à prestação de serviços bancários.
- 1.11. Mais afirma que, o Requerente não agiu com a diligência que lhe era exigível, havendo culpa do lesado para a ocorrência do dano, porquanto não avisou o seu amigo que o novo número não estaria associado ao serviço Mbway.
- 1.12. Pugna pela sua absolvição do pedido.
- 1.13. A 2ª Requerida apresenta contestação em que, sumariamente, pugna pela sua ilegitimidade passiva no presente pleito.
- 1.14. Impugna todos os demais factos articulados pelo Requerente.
- 1.15. Afirma que os contratos por si celebrados são realizados com os bancos emissores dos cartões associados ao serviço Mbway.
- 1.16. Pugna pela sua absolvição do pedido.

\*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente.

## **2. Objeto do litígio**

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da existência de responsabilidade civil contratual da 1ª Requerida perante o Requerente.

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Factos provados:**

- A) O Requerente afirma adquiriu o número de telefone X 90 0000000 à primeira Requerida.
- B) Através da plataforma electrónica MBway, em 07.02.2023, F transferiu € ...,00 para a conta bancária associada ao número de telefone identificado em A).
- C) O valor referido em B) nunca chegou à conta bancária do Requerente.

### **3.2**

#### **Factos não provados**

Toda a demais factualidade alegada.



### **3.3**

#### **Motivação**

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal prendeu-se, maioritariamente, com o acordo das partes quanto a parte dos factos, bem como, colateralmente, com as prova documental carreada para os autos e testemunhal produzida em audiência de julgamento-arbitral.

Designadamente, o quesito A) resultou provado do acordo entre Requerente e 1ª Requerida quanto à celebração do referido contrato de serviço de comunicações electrónicas referente ao número 90 0000000.

Por sua vez, os quesitos B) e C) resultaram provados do documento de fls. 3 junto aos autos, bem como das declarações prestadas pela testemunha F que, com rigor e detalhe, explicou que realizou a transferência através da aplicação Mway e indicou um dos números de telefone associado ao nome do seu irmão (Requerente), explicando que ambos os números de telefone eram propriedade do seu irmão e que só depois se apercebeu que o Requerente não recebeu o valor transferido, pese embora o mesmo valor de € ...,00 tenha saído da sua conta bancária.

Relativamente aos demais factos alegados, a ausência de prova, quer documental quer testemunhal ou de outra espécie, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade dos factos alegados pelo Requerente, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dada pelo Tribunal-arbitral a toda a demais matéria alegada.

Saliente-se que, a 1ª Requerida não logrou fazer prova dos factos por si alegados, designadamente do facto de o número atribuído ao Requerente ter passado por um “período de guarda” de 6 meses antes de ser atribuído ao Requerente. Pese embora a Requerida tenha afirmado tal facto, o certo é que, competia-lhe, de alguma forma legítima, fazer prova do mesmo facto. Tal prova, contudo, não ocorreu.



## **Da Ilegitimidade passiva das Requeridas**

Ambas as Requeridas invocam a sua ilegitimidade passiva no presente pleito arbitral.

O conceito de legitimidade, enquanto pressuposto processual, encontra-se definido no art. 30º, do CPC, que estatui:

*1 - O autor é parte legítima quando tem interesse direto em demandar; o réu é parte legítima quando tem interesse direto em contradizer.*

*2 - O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da ação e o interesse em contradizer pelo prejuízo que dessa procedência advenha.*

*3 - Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade os sujeitos da relação controvertida, tal como é configurada pelo autor.*

Da leitura desta norma, conclui-se, utilizando as palavras de Castro Mendes (in Direito Processual Civil, Vol. II, págs. 187 e 192) que “a legitimidade é uma posição de autor e réu, em relação ao objecto do processo, qualidade que justifica que possa aquele autor, ou aquele réu, ocupar-se em juízo desse objeto do processo.” (...) Assim, a legitimidade da parte depende da titularidade, por esta, dum dos interesses em litígio”.

No mesmo sentido ensinava o Prof. Alberto dos Reis (in Comentário ao Código de Processo Civil, 2ª edição, Vol. I, pág. 41) que a “questão da legitimidade é simplesmente uma questão de posição quanto à relação jurídica substancial. As partes são legítimas quando ocupam na relação jurídica controvertida uma posição tal que têm interesse em que sobre ela recaia uma sentença que defina o direito.”

A exigência deste requisito pretende acautelar que a causa seja julgada perante os verdadeiros e principais interessados na relação jurídica, tornando-se assim necessário



que estejam em juízo, como autores e réus, as pessoas titulares da relação jurídica em causa (Acórdão da Relação de Guimarães, de 18.1.2018, in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)).

A legitimidade, enquanto pressuposto processual que se exprime através da titularidade do interesse em litígio, exige que apenas se considere parte legítima como Requerentes e Requeridos quem tiver interesse pessoal e direto em contradizer, não bastando um interesse indireto, reflexo, conexo ou derivado.

À legitimidade, enquanto pressuposto processual definido no art. 30º, do CPC, interessa saber quem são os sujeitos da relação controvertida, tal como ela é configurada pelo Requerente. Saber se essa relação existe ou não e quem são efetivamente os seus sujeitos é matéria que pertence ao mérito da ação, e que se prende com a legitimidade em sentido material, e não com a legitimidade enquanto pressuposto processual.

Como referido no Acórdão do STJ, de 18.10.2018 (in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)) a “legitimidade processual, constituindo uma posição do autor e do réu em relação ao objecto do processo, afere-se em face da relação jurídica controvertida, tal como o autor a desenhou. A legitimidade material, substantiva ou “ad actum” consiste num complexo de qualidades que representam pressupostos da titularidade, por um sujeito, de certo direito que o mesmo invoque ou que lhe seja atribuído, respeitando, portanto, ao mérito da causa.”

Ora, se da relação material controvertida e do pedido formulado pelo Autor se revela a 1ª Requerida como parte legítima na presente demanda, tal conclusão já não poderá ser extensível à 2ª Requerida, contra quem o Requerente não formula qualquer pedido, não sendo, por isso, parte susceptível de qualquer condenação no presente pelito arbitral.

Assim, julga-se verificada a excepção dilatória de ilegitimidade passiva da Requerida C, nos termos do disposto nos Arts. 278, n.º 1 d), 576º, ns 1 e 2, 557 e) e 578º do CPC, absolvendo-se a mesma Requerida da presente instância.



### **3.4. Do Direito**

O instituto da responsabilidade civil pressupõe a verificação de um conjunto de pressupostos que, verificados, implicarão ou acarretarão a obrigação de indemnizar do lesante perante o lesado.

Os pressupostos edificadores do instituto da Responsabilidade Civil, nos moldes em que o define o nosso ordenamento jurídico, designadamente o Art.º 483 do Código Civil, assenta na verificação cumulativa de uma tríade de pressupostos.

Constituem jurisprudência e doutrina pacíficas, para além de amplamente confirmadas que, o dever de indemnizar, quer no campo da responsabilidade contratual, quer no da extracontratual, existe quando, cumulativamente, se verificarem os seguintes pressupostos:

- a. Ilicitude do facto danoso;
- b. Culpa, sob a forma de dolo ou negligência do autor do facto voluntário;
- c. Nexo de causalidade entre o facto e os danos sofridos pelo lesado.

O nexo de causalidade, tal como o define o Art.º 563 do Código Civil, estatui que o autor do facto será obrigado a reparar os danos que, tendo em conta o prognóstico objectivo, “ao tempo da lesão (ou do facto), em face das circunstâncias então reconhecíveis ou conhecidas pelo lesante, seria razoável emitir quanto à verificação do dano. A indemnização só cobrirá aqueles danos cuja verificação era lícito nessa altura prever que não ocorressem se não fosse a lesão (ou facto)”, Prof. Antunes Varela in Das Obrigações em Geral, vol 1, 8 Edição, Almedina Coimbra.

Prosseguindo o insigne mestre: “é preciso que, em abstracto, o facto seja uma causa adequada (hoc sensu) desse dano.”



De igual modo, também o Prof. Almeida Costa (Direito das Obrigações, 3ª edição, Almedina), esclarece e inculca que “considera-se causa de um prejuízo a condição que, em abstracto, se mostra adequado a produzi-lo”.

Ou seja, “é necessário não só que o facto tenha sido, em concreto, condição sine qua non do dano, mas também que constitua, em abstracto, segundo o curso normal das coisas, causa adequada à sua produção”.

O Código Civil Português adoptou a teoria da causalidade adequada preconizada pelo Prof. Galvão Telles nos seguintes termos: “Determinada acção ou omissão será causa de certo prejuízo se, tomadas em conta todas as circunstâncias conhecidas do agente e as mais que um homem normal poderia conhecer, essa acção ou omissão se mostrava, à face da experiência comum, como adequada à produção do referido prejuízo, havendo fortes probabilidades de o originar”, in Código Civil Anotado, Pires de Lima e Antnes Varela, vol. I, 4ª edição, Coimbra Editora.

No caso dos autos, verificamos que Requerente e Requerida celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas.

No âmbito do mesmo contrato, verificamos que o número de telefone atribuído pela Requerida ao Requerente estaria associado a uma conta bancária de terceiro, de identidade desconhecida.

Fruto de tal associação, o irmão do Requerente ao fazer uma transferência bancária para o Requerente, utilizando o respectivo número telefónico, viu o montante transferido ser encaminhado para a conta bancária de terceiro (não identificado) que, na versão da Requerida seria o anterior titular do número telefónico em causa.

Ao abrigo do previsto nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, pela Lei n.º 24/2008, de 2 de junho, pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, pela Lei n.º 44/2011, de 22 de junho, Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro e Lei



## ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

nº 51/2019, de 29 de julho – Lei dos

Bens Públicos Essenciais – verificamos que o serviço prestado pela  
Requerida é um serviço público essencial.



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Estatui o mesmo normativo que:

*1– A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.*

*2– São os seguintes os serviços públicos abrangidos:*

- a) Serviço de fornecimento de água;*
- b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;*
- c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;*
- d) Serviço de comunicações electrónicas;*
- e) Serviços postais;*
- f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;*
- g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.*

Resultado de tal característica (essencialidade) dos serviços prestados pela Requerida, a mesma encontra-se obrigado a padrões de qualidade dos serviços específicos e acrescidos, prevendo o Art .7º da mesma Lei que:

*“a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões”.*

A questão que resta apurar será perceber se a atribuição ao Requerente de um número telefónico pela Requerida previamente associado a uma conta bancária do seu anterior utilizador, constitui um desvio tolerado a tal obrigação de qualidade ou mesmo se, tal facto será inoponível à Requerida.

**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

A Requerida defende-se argumentando que cumpriu um “período de nojo” de 6 meses antes de atribuir o número telefónico ao Requerente e que, por isso, nos termos do Regulamento da Portabilidade cumpriu integralmente com as suas obrigações.

Pese embora consideremos que o Regulamento da Portabilidade será inaplicável ao caso em concreto, a verdade é que, a Requerida também não logrou provar o cumprimento do referido “tempo de guarda” de 6 meses que alega.

Resultado de tudo o que ficou dito, certo é que, ao consumidor, aquando da contratação dos serviços à Requerida, seria legítimo e razoável esperar que o número telefónico que lhe fosse atribuído não tivesse quaisquer ónus, encargos ou limites quanto à sua utilização. Dito de outra forma, que o número de telefone estivesse “limpo” e pudesse ser utilizado na sua plenitude.

Verificamos que tal não sucedeu, até porque, fica por explicar o que sucederia se o Requerente pretendesse associar tal número telefónico à referida aplicação Mbway, visto que este já estaria associada a outra conta bancária. E a Requerida também não alega nem logrou provar que haja feito qualquer advertência o Requerente sobre eventuais limites na utilização do mesmo número de telefone.

Somos assim a opinião que o comportamento da Requerida não é compatível com os elevados padrões de qualidade a que a mesma se encontra adstrita, havendo, por tudo o que ficou dito, nexos de causalidade entre o comportamento da Requerida e o dano verificado na esfera jurídica do Requerente.

Relativamente à suposta negligência do Requerente e eventual concurso da culpa do mesmo para a verificação do dano, somos da opinião que tal conclusão se revela ilegítima e inidónea, para além de não suportada nos factos trazidos a juízo-arbitral.

Na verdade, se o número telefónico atribuído pela Requerente ao Requerida estivesse livre de quaisquer ónus ou encargos, o que teria ocorrido seria simplesmente a não concretização da transferência bancária, uma vez que, o mesmo número não apareceria como apto a receber ou realizar qualquer operação bancária. Situação que não determinaria qualquer dano na esfera jurídica do Requerente.

Parece-nos assim que ao Requerente não será legítimo exigir conduta ou cuidados distintos dos verificados.

Assim, concluímos que a foi o comportamento negligente da Requerida que, em exclusivo, concorreu para a verificação do dano dos autos.

Desta forma, deverá a Requerida indemnizar o Requerente nos danos por si sofridos.

#### **4. Decisão**

**Face a todo o exposto, julgo a ação totalmente, por provada, condenando-se a Requerida B a pagar ao Requerente a quantia de € ...,00 (..... euro).**

**Nos termos do disposto nos Arts. 278, n.º 1 d), 576º, ns 1 e 2, 557 e) e 578º do CPC, declara-se a Requerida C, parte ilegítima na presente demanda, absolvendo-se a mesma da presente instância.**

Fixo o valor da acção em € ...,00

Notifique-se.

Porto, 09 de setembro de 2023

**O Juíz-Árbitro,**

(Hugo Telinhos Braga)