

FUNDAMENTAÇÃO

FACTOS PROVADOS

Em 22.06.2023, a demandante contratou os serviços da ***** para o número +351 *****.

Optou pelo plano pré-pago “*****”, com o custo mensal de 10,00 €, que incluía: a) 1000 min/sms para nacionais; b) 20GB de dados móveis em território nacional; c) 12,2GB de Roaming para a EU/EEA e Reino Unido

Na eventualidade de os dados em roaming terminarem, seria cobrada uma tarifa de 0,0036€/MB, até que os dados do pacote se esgotassem ou expirasse a validade do plano

Tendo a demandante aderido à renovação automática, o valor do plano seria automaticamente debitado através do método de pagamento associado à conta.

Se uma tentativa de carregamento automática falhasse, o carregamento automático cessaria e não seriam efetuados débitos adicionais.

O plano passaria então para o modelo de “pay-as-you-go” (pagar consoante o uso), até que reativasse os carregamentos automáticos.

Esta flexibilidade foi um fator determinante na escolha de contratar da demandante, uma vez que: a) não estava em causa um contrato com fidelização, mas sim de um plano de 30 dias com renovação automática, pelo que não ficaria vinculada ao serviço por um período prolongado; b) o plano poderia ser colocado em pausa sem penalização e facilmente reativado através do carregamento manual da conta; c) esta modalidade foi especificamente escolhida para evitar o pagamento do serviço enquanto no estrangeiro, uma vez que viaja com frequência, e para evitar taxas de cancelamento ou suspensão.

Entre junho de 2023 e dezembro de 2024, em conformidade com o serviço contratado, foram debitados os seguintes valores da conta bancária da Requerente:

- a) 22/06/2023 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de junho 2023);
- b) 27/06/2023 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de julho 2023);

- c) 26/07/2023 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de agosto 2023);
- d) 25/08/2023 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de setembro 2023);
- e) 24/09/2023 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de outubro 2023);
- f) 24/10/2023 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de novembro 2023);
- g) 23/11/2023 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de dezembro 2023);
- h) 23/12/2023 – €15.00 (pagamento do plano para o mês de janeiro 2024);
- i) 22/01/2024 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de fevereiro 2024);
- j) 21/02/2024 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de março 2024);
- k) 22/03/2024 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de abril 2024);
- l) 21/04/2024 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de maio 2024);
- m) 21/05/2024 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de junho 2024);
- n) 23/06/2024 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de julho 2024);
- (Sem pagamento no mês de agosto de 2024, uma vez que a requerente se encontrava fora do país.)
- o) 04/09/2024 – €10.00 (reativação do plano em setembro de 2024);
- p) 03/10/2024 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de outubro 2024);
- q) 31/10/2024 – €5.00 (carregamento adicional para dados móveis);
- r) 02/11/2024 – €10.00 (pagamento do plano para o mês de novembro 2024);
- s) 02/12/2024 - €10.00 (pagamento do plano para o mês de dezembro 2024);

Acontece que, em dezembro de 2024, apesar do débito bem-sucedido, a demandada não creditou o número da demandante com os dados móveis incluídos no serviço.

Este facto obrigou a demandante a realizar carregamentos adicionais com vista à aquisição de dados móveis, mas sem sucesso, mantendo-se o serviço indisponível.

Estes carregamentos adicionais totalizaram o valor de 28,07 € (15,00 € + 9,82 € + 3,25 €).

No dia 01.01.2025, foi cobrado um débito na conta da demandante no valor de 10,00 €, referente ao pagamento do plano para o mês de janeiro 2025.

Em 11.01.2025, foi cobrado um novo débito (não autorizado) no valor de 10,00 €.

Em 31.01.2025, outros 10,00 €.

Em 10.02.2025, mais 10,00 €.

Apesar das sucessivas tentativas de contacto para resolver a situação, a demandada recusou-se a cessar os débitos, sem apresentar qualquer tipo de justificação.

Perante o que a demandante ordenou ao seu banco o bloqueio dos débitos da
*****.

Em março 2025, antes de 15.03.2025, a demandante solicitou o CVP (Código de Validação da Portabilidade), para portar o número para outro operador.

Informação que a demandada recusou, alegando uma dívida de 10,00 € relativa a dezembro de 2024, à qual acrescia uma penalização de 5,00 €.

A demandante procedeu à compra, em seu nome, dos vouchers de pré-pagamento no valor de 15,00 €.

Não obstante, a demandada recusou-se a efetuar a portabilidade do número, alegando uma nova dívida no valor de 15,00 € referente ao mês de fevereiro de 2025.

O código CVP foi fornecido apenas no dia 26.05.2025, permitindo a concretização da portabilidade para outro operador no dia 30 de maio de 2025.

Não há factos não provados relevantes que importe referir

MOTIVAÇÃO DE FACTO

O apuramento dos factos resultou de convicção formada a partir dos documentos juntos aos autos pela demandante, que ilustrativamente confirmam o por si alegado, bem como do depoimento desta, que narrou detalhadamente os termos do contrato que pactuou com a demandada e os sucessos que a levaram a fazê-lo cessar.

DIREITO

Nos termos do artigo 1.º, n.º 2, alínea d), da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), o fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas constitui um serviço público essencial, sendo-lhe aplicável o regime jurídico especial estabelecido por esta lei, bem como o disposto no artigo 113.º, n.º 1, da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto (Lei das Comunicações Eletrónicas), que estabelece, nas suas alíneas l) e n), que o utilizador dos serviços de comunicações eletrónicas tem direito a: (...) «obter uma redução imediata e proporcional do valor da mensalidade contratada em caso de suspensão dos serviços por período igual ou superior a 24 horas consecutivas, sem prejuízo da compensação que tiver lugar nos termos gerais de direito, pelos danos causados; (...) aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas, incluindo receber informação atempada, por escrito, sobre a suspensão da prestação do serviço e a resolução do contrato, nos termos dos artigos 127.º e 128.º».

Ora, em dezembro de 2024, apesar do débito bem-sucedido, a demandada não creditou o número da demandante com os dados móveis incluídos no serviço, obrigando-a a realizar carregamentos adicionais com vista à aquisição de dados móveis. Não obstante, o serviço manteve-se indisponível ao longo de todo o mês. Pelo que, nos termos do artigo 129.º da LCE, tem a demandante o direito a receber a totalidade da mensalidade, no valor de 10,00 €, e os carregamentos adicionais, no valor de 28,07 €. Bem como as mensalidades indevidamente cobradas, porque relativas a serviço não disponibilizado, nos meses de janeiro e fevereiro de 2025, no total de 20,00 €.

Ao que acresce a quantia de 15,00 €, abusivamente exigida como condição de portabilidade. Na verdade, o utilizador dos serviços de comunicações eletrónicas tem direito a dispor da portabilidade dos números, sendo-lhe garantida a manutenção do seu número, no âmbito do mesmo serviço, independentemente

da empresa que oferece os serviços - artigos 113.º, n.º 1, alínea r), e 141.º, n.º 1, da LCE. Dispondo o artigo 141.º, n.º 3, da referida lei que «as empresas não podem atrasar nem cometer abusos nos processos de portabilidade».

Assim, perante a denúncia associada ao um pedido de portabilidade, impunha-se à demandada uma postura colaborativa e de boa-fé, com vista à celeridade do processo. Nomeadamente lhe não sendo possível «exigir ao seu assinante qualquer pagamento pela portabilidade do número» – Artigo 6.º, n.º 3, do Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio). Estando a demandada obrigada a indicar o código de validação da portabilidade (CVP), definido nos termos dos artigos 2.º, n.º 1, alínea d), e 12.º-A, n.º 8, desse regulamento.

Entre a data do pedido da demandante e a disponibilização do respetivo CVP passaram sensivelmente 73 dias (15.03.2025 a 26.05.2025). Sendo certo que as dívidas, ainda que existentes, não poderiam constituir fundamento de oposição à portabilidade - artigo 13.º, n.º 7, do regulamento. O não cumprimento deste dever contratual, que se presume culposos, faz impender sobre a demandada responsabilidade pelo prejuízo causado à demandante – artigos 798.º e 799.º do Código Civil.

Formula esta com esse fundamento um pedido 219,00 €, correspondente a 3,00 € por cada um dos 73 dias em que ficou privada do serviço devido à recusa da demandada. Dispõe o artigo 496º, n.º 1, do Código Civil que «na fixação a indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito». Afigura-se-nos que as sequelas e transtornos que afetaram a demandante, enquanto se viu impedida daquele serviço essencial, causados pelo incumprimento contratual por parte dos serviços da demandada como sua causa típica ou normal, caem na previsão dessa norma. É seguramente nesse pressuposto que o artigo 26.º, n.º 4 do Regulamento de Portabilidade dispõe que «quando ocorra atraso na transferência dos números relativamente ao prazo definido no n.º 10 do artigo

12.º, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de 2,50 € por número, por cada dia completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações». Não se vislumbrando que tal não possa ser extensivo ao prestador de origem, quando haja atraso na portabilidade que provenha de culpa sua. Parecendo-nos adequado o montante estabelecido naquele preceito como equitativo ressarcimento dos danos (artigo 496.º, n.º 4, do Código Civil). O qual assim se estimará em 182,50 € (= 2,50 € x 73).

Sobre a aqui demandada recai a obrigação de pagamento de 255,57 € (= 38,07 € + 35,00 € + 182,50 €). Bem como a de pagar juros, calculados à taxa legal de 4%, que se vencerem a partir da data em que nesta sentença se liquida o crédito da demandante e até efetivo pagamento (artigos 804.º, n.º 1, 805.º, n.ºs 1 e 3, 806º, n.ºs 1 e 2, e 559º do Código Civil; Portaria n.º 291/03, de 8 de abril).

DISPOSITIVO

Na procedência do pedido, condeno ***** a pagar a ***** a quantia de 255,57 €, acrescida de juros calculados à taxa legal até efetivo pagamento, no mais a absolvendo do pedido.

Sem custas.

+

Notifique e deposite.

+++

Ponta Delgada, 30 de outubro de 2025

O Juiz Árbitro

(José Manuel de Araújo Barros)