



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Proc. n.º 1920-25

SENTENÇA

I - Relatório:

██████████ apresentou reclamação contra ██████████

Alega que celebrou com a ██████████ um contrato em 20-11-24, com valor mensal acordado de € 59,09, incluindo o serviço principal e um cartão SIM adicional.

Contudo, desde fevereiro de 2025, a ██████████ aplicou um aumento unilateral do valor mensal sem qualquer aviso prévio por escrito, o que viola as cláus. 11.3, 16 e 20.3 do contrato e o disposto no art. 8º da LDC.

Além disso, cobrou serviços digitais (ex: ██████████) nunca subscritos, sem consentimento expresse, em violação do art. 9º da Lei nº 24/96 e do art. 114º da Lei nº 16/22.

Também foram cobrados valores pelo segundo *SIM card*, por *Waiting Ring* e por chamadas para apoio ao cliente, todos sem base contratual ou prova documental.

Adicionalmente, foram aplicadas cobranças de *Serviços Administrativos - Custos de Restabelecimento* no valor de 14,23 €+ IVA, sem aviso prévio, com 20 dias de antecedência, como exige a cláus. 4.2 do contrato.

██████████ não forneceu qualquer prova de envio de notificação adequada (com indicação de prazo, motivo da suspensão e custos aplicáveis), nem apresentou tabela de preços pública que justifique tal valor e recusou-se a apresentar documentação ou justificações individualizadas, respondendo de forma genérica e evasiva.

Pretende o reembolso dos montantes indevidamente cobrados e a correção de todas as faturas.

Não foi realizada a tentativa de conciliação, atendendo a que o Reclamante informou, por razões pessoais, que não estava disponível para estar presente no CACC RAM, e recusou a videoconferência.

Nenhuma das partes compareceu na audiência de julgamento, de modo que o caso será apreciado tendo em conta a documentação apresentada e os demais elementos que





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

decorrem dos autos, tendo em consideração as posições assumidas pelas partes tanto na reclamação inicial e na contestação como no requerimento posterior e respetiva resposta.

Questões prévias:

1 - É suscitada pela Reclamada a questão da competência deste tribunal arbitral para a resolução do conflito, argumentando que o Reclamante não tem a qualidade de consumidor, exceção que o Reclamante contesta.

Tal questão tem unicamente subjacente o facto de o contrato ter a designação comercial de [REDACTED].

Trata-se de um elemento insuficiente para excluir a competência deste tribunal arbitral, na medida em que o que decorre do teor do contrato é que foi celebrado individualmente com o Reclamante sem que exista elemento algum que demonstre que em tal ocasião agiu noutra qualidade que não a de consumidor.

Seguramente que o facto de se tratar de uma pessoa singular não afastaria automaticamente a possibilidade de ser qualificado como comerciante e, assim, de o litígio sair da esfera de competência deste tribunal arbitral cujo objeto é a resolução de conflitos de consumo.

Porém, para esse efeito, era necessário algo mais do que a mera junção de documento com referência comercial de [REDACTED].

Por conseguinte, improcede a exceção de incompetência material deste tribunal arbitral.

2 - No art. 19º da sua contestação, a Reclamada avançou com uma **proposta comercial** de que emerge estar na disposição de efetuar a favor do Reclamante:

- O crédito de € 9,67 + IVA relativa à mensalidade do serviço de *waiting ring* de dezembro de 2024 a setembro de 2025;
- O crédito de € 55,12 + IVA relativo a conteúdos especiais digitais debitados nas faturas de dezembro a março de 2025;
- O crédito de € 28,46 + IVA referente a duas taxas de restabelecimento do serviço debitadas de janeiro a abril de 2025.

Na sua resposta o Reclamante, concorda com a efetivação desses créditos, embora essa concordância se inscreva numa contraproposta mais ampla que, porém, não cabe aqui apreciar, devendo ser negociada diretamente com a Reclamada, nos moldes habituais.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Depois disso, a Reclamada, sem embargo da abertura à renegociação do contrato nas condições que estiverem em vigor aquando da sua realização, confirma a vontade de realizar aqueles créditos a favor do Reclamante.

Nesta medida, perde todo o interesse continuar a discutir neste processo aquilo relativamente ao qual já existe o consenso das partes, de modo que, qualificando aquela proposta e contraproposta como transação parcial, se determina que:

a) A Reclamada procederá ao crédito a favor do Reclamante das seguintes quantias:

- € 9,67 + IVA relativa à mensalidade do serviço de *waiting ring* de dezembro de 2024 a setembro de 2025;
- € 55,12 + IVA relativo a conteúdos especiais digitais debitados nas faturas de dezembro a março de 2025;
- € 28,46 + IVA referente a duas taxas de restabelecimento do serviço debitadas de janeiro a abril de 2025.

b) Além disso, a Reclamada procederá ao cancelamento do serviço *waiting ring* que o Reclamante claramente não pretende.

II - Factos provados:

O Reclamante celebrou com a [REDACTED] um contrato em 20-11-24, nos termos que constam de fls. 16 e ss. e cujo resumo consta de fls. 51 a 53.

Nele foi estabelecido o valor mensal de € 59,08, incluindo o serviço principal (telefone fixo, telefone móvel, internet fixa e televisão) e um cartão SIM adicional.

Consta do mesmo contrato (fls. 53), que “*aos preços apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor*”.

Desde fevereiro de 2025, a [REDACTED] aplicou um aumento do valor mensal.

Além disso, cobrou serviços digitais (ex: [REDACTED]) nunca subscritos, sem consentimento expresso do Reclamante.

Também foram cobrados valores pelo segundo *SIM card*, por *Waiting Ring* e por chamadas para apoio ao cliente.

Adicionalmente, foram aplicadas cobranças de *Serviços Administrativos - Custos de Restabelecimento* no valor de 14,23 €+ IVA.

IV - Apreciação do caso:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

1 - A respeito do alegado aumento unilateral do preço em Fevereiro de 2025, decorre do ponto 11. do clausulado geral do contrato que “*no período compreendido entre janeiro e março de cada ano, mediante notificação prévia ao cliente, através dos meios escritos previstos na Condição 16. a [REDACTED] poderá proceder ao aumento da mensalidade dos serviços e/ou tarifário contratados ...*”.

Por seu lado, nos termos do ponto 16., as comunicações poderão ser feitas por qualquer meio ou contacto facultado pelo cliente, tais como endereço de *correio eletrónico*.

O reclamante alega que em nenhum momento foi notificado de que haveria aumento do valor contratual mensal. Porém, tal alegação não se encontra demonstrada, existindo, por outro lado, a fls. 147, um *mail* dirigido para um endereço que o Reclamante, na sua resposta de 25-9-2025, não nega pertencer-lhe, através do qual a Reclamada comunicou a sua intenção de proceder à atualização dos preços.

Além disso, não decorre do contrato que a comunicação acerca do aumento do preço devesse ser feita com pelo menos 30 dias de antecedência.

Tal prazo está assinalado para as “*Alterações das Condições Contratuais e Cessação da Oferta*”, sendo que o seu ponto 20.4 revela claramente que não se aplica aos aumentos de mensalidade dos serviços e tarifário.

2 - Quanto à alegada cobrança indevida de IVA, a matéria de facto apurada não sustenta a posição do Reclamante, uma vez que consta do contrato que ao valor apontado como preço acresce IVA à taxa legal em vigor.

3 - Os débitos por via de [REDACTED] e [REDACTED] já se encontram sanados por via do consenso estabelecido e já anteriormente referido.

4 - Quanto à cobrança indevida do segundo SIM CARD a Reclamada já reconheceu o lapso e já efetuou a nota de crédito, como, aliás, o próprio Reclamante reconhece na sua resposta.

5 - A respeito dos valores cobrados por *waiting ring* também já se encontram cobertos pelo consenso, bastando, porventura, a sua desativação que, se não foi ainda realizada pela Reclamada, deverá sê-lo agora.

6 – Também a cobrança por serviços administrativos e restabelecimento do serviço está coberta pelo consenso obtido.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

7 - A respeito da pretensão deduzida pelo Reclamante de proceder à renegociação do contrato, não se inscreve na atividade deste tribunal arbitral, sendo matéria que está sujeita à livre negociação que, querendo, poderá estabelecer com a Reclamada.

V - Decisão:

Face ao exposto, decide-se considerar parcialmente procedente a reclamação e, atento o consenso estabelecido entre as partes, determina-se que

a) A Reclamada proceda ao crédito a favor do Reclamante das seguintes quantias:

- € 9,67 + IVA relativa à mensalidade do serviço de *waiting ring* de dezembro de 2024 a setembro de 2025;
- € 55,12 + IVA relativo a conteúdos especiais digitais debitados nas faturas de dezembro a março de 2025;
- € 28,46 + IVA referente a duas taxas de restabelecimento do serviço debitadas de janeiro a abril de 2025.

b) Se acaso ainda persistir, deverá proceder ao cancelamento do serviço *waiting ring* que o Reclamante claramente não pretende.

No mais, improcede a reclamação.

Sem custas.

Funchal, 8-10-25

A. Abrantes Geraldès

