

## **Processo de arbitragem**

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

### **Sentença**

#### **I – Processo**

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)<sup>1</sup>.

A demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *d*), da citada Lei n.º 23/96] e a utente-demandante é pessoa singular.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 9 de novembro de 2015 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

---

<sup>1</sup> Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

A demandante não foi representada por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento). Esta norma do Regulamento encontra-se, aliás, tacitamente revogada, por ser contrária ao artigo 10.º, n.º 2, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que determina que “as entidades de RAL devem também assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento”. Em qualquer caso, à data do início do processo, o diploma indicado não estava ainda em vigor.

2. Em 5 de novembro de 2015, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, indicando, em resumo, que, no momento da celebração do contrato, lhe foi comunicado por um representante da demandada que as chamadas telefónicas internacionais para o Brasil e para Itália seriam, em alguns dias e alguns períodos, gratuitas, tendo essas chamadas sido posteriormente faturadas.

A demandante conclui pedindo a condenação da demandada a conceder-lhe um crédito mensal relativo ao valor cobrado pelas referidas chamadas.

A demandada, notificada do requerimento de arbitragem no dia 9 de novembro de 2015, contestou tempestivamente, no dia 19 de novembro de 2015. A demandante foi notificada da contestação por mensagem de correio eletrónico, datada de 23 de novembro de 2015.

Na sua contestação, a demandada veio, no essencial, indicar que não acordou quaisquer cláusulas específicas com a demandante, designadamente no que respeita a chamadas internacionais para o Brasil, que o contrato não prevê comunicações gratuitas para o Brasil e que a demandada não dispõe de qualquer tarifário que permita chamadas gratuitas para o Brasil e para Itália em simultâneo, nem dispunha desse tarifário no momento da celebração do contrato.

No dia 23 de dezembro de 2015, foi proferido despacho, no qual foi delimitado o tema de prova: conteúdo do contrato celebrado entre as partes, designadamente a eventual existência de cláusula que determine a gratuitidade das comunicações internacionais para o Brasil e para Itália.

As partes foram convidadas, então, nos termos do artigo 22.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento, a apresentarem, no prazo de 20 dias, os elementos de prova que pudessem ser relevantes para o tema de prova indicado.

A demandada juntou procuração da advogada. A demandante não respondeu. Foi, então, proferido despacho, no dia 4 de fevereiro de 2016, indicando que, nos termos do art. 22.º do Regulamento do CNIACC, estando concluída a instrução, as partes eram convidadas a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitem a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

No dia 10 de fevereiro de 2016, a demandante remeteu a este tribunal arbitral mensagem de correio eletrónico, indicando não dispor de provas e “sim somente a palavra da vendedora quando ao serviço que a mim era disponível até à chegada do boleto a ser pago”.

A demandada também remeteu a este tribunal arbitral as suas alegações finais.

Estamos, assim, em condições de decidir.

## **II – Enquadramento fático e jurídico**

Entre a demandante e a demandada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

Segundo a demandante, além das cláusulas constantes do formulário apresentado pela demandada, foi acordada especificamente entre as partes uma cláusula que estabelecia a gratuidade das chamadas telefónicas internacionais para o Brasil e para Itália, em alguns dias e alguns períodos.

O artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 446/85 de 25 de outubro<sup>2</sup>, ao estabelecer que “as cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas contratuais gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes”, determina a

---

<sup>2</sup> Alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 220/95, de 31 de agosto (retificado pela Declaração de Retificação n.º 114-B/95, de 31 de agosto), 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro.

prevalência das cláusulas negociadas sobre as cláusulas não negociadas<sup>3</sup>, mesmo que estas constem de um documento escrito e assinado pelo aderente<sup>4</sup>.

A demandante não conseguiu, no entanto, fazer prova da estipulação dessa cláusula.

Segundo a regra geral do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, “àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste caso, o direito ao cumprimento da cláusula pressupunha a sua inclusão no contrato, pelo que deveria ter sido provada a sua estipulação. A demandante alegou que uma representante da demandada deu essa indicação, mas não conseguiu prová-lo.

#### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação improcedente.

Lisboa, 19 de fevereiro de 2015

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho

---

<sup>3</sup> JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “O Regime dos Contratos de Adesão: Algumas Questões Decorrentes da Transposição da Directiva sobre as Cláusulas Abusivas”, in *Comemorações dos 35 Anos do Código Civil e dos 25 Anos da Reforma de 1977*, Vol. III – Direito das Obrigações, Coimbra Editora, Coimbra, 2007, pp. 209-233, p. 227.

<sup>4</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016, p. 70.