-**Sentença Arbitral**-

Processo de Arbitragem n.º 1724/2022.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo o prestador de serviço público essencial "B" cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de comunicações eletrónicas, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, designadamente os "Padrões de Qualidade" previstos no artigo 7.º, aquele está obrigado a cumprir integralmente o contrato celebrado com o utente/consumidor, nomeadamente cobrando o preço acordado na fase pré-contratual.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

O demandante **A**, residente no concelho do Fundão, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1724_2022, contra a demandada **"B"**.

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 27/09, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada na cobrança do preço mensal

acordado na fase pré-contratual, no caso o valor de €29,90, e no reembolso dos valores cobrados excessivamente para além dos €29,90.

Por sua vez, a demandada "B" apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnando pela licitude da sua atuação, e requerendo, a final, a improcedência total da presente ação, por não provada, e a sua absolvição do pedido.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do CNIACC a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da "Mediação" as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao CNIACC promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da "Mediação" previstos no regulamento do CNIACC e da Lei da "Resolução Alternativa de Litígios".

Na fase de "Mediação" não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase "Arbitral", em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do CNIACC e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CNIACC o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CNIACC e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 03-11-2022, pelas 10:15.

O demandante estava representado pelo Sr.º Dr.º AC Advogado, e a demandada esteve representada pela Sr.ª Dr.ª PC, Advogada, tendo-se frustrado a conciliação das partes em virtude das mesmas não terem logrado a composição amigável deste litígio arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de "Mediação" ou "Arbitral".

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CNIACC e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada na cobrança do preço mensal acordado na fase pré-contratual, no caso o valor de €29,90, e no reembolso dos

valores cobrados excessivamente para além dos €29,90 desde o início da vigência do contrato até à presente data.

Da reclamação e dos pedidos do demandante não resulta, direta ou indiretamente, o seu valor concreto suscetível de ser expresso em euros.

Analisados o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no Código do Processo Civil (CPC), para a verificação do valor da causa não foi possível a este tribunal determinar o valor concreto da causa porquanto, pese embora os pedidos do demandante sejam concretos, não se conseguiu determinar um valor certo, expresso em euros, que represente a utilidade económica imediata de tais pedidos.

A este tribunal não resta outra alternativa senão fixar o valor da causa recorrendo ao critério supletivo previsto no **artigo 303.º**, do CPC, considerando, para o efeito, que os interesses em causa são imateriais.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€30.000,01** (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Cniacc para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelo demandante na reclamação inicial, confirmada, depois, na fase "arbitral" deste processo, a contestação apresentada pela demandada, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. As partes celebraram um contrato de prestação de serviços com início em 01-10-2020, pelo período de vinte e quatro meses, com fidelização, através do qual a

reclamada se obrigou a prestar os serviços de televisão, internet fixa e telefone fixo pelo preço mensal de €29,99;

2. No período contratual de 01-10-2020 até 01-01-2021 a reclamada cobrou ao reclamante o preço de €29,99;

3. A partir dessa data passou a cobrar um preço mais elevado;

4. O reclamante reclamou desta situação junto da reclamada;

5. No decurso deste processo arbitral a reclamada creditou na conta-cliente do reclamante o excesso de preço cobrado mensalmente para além dos €29,99 nos períodos de 01-01-2021 até 31-12-2021 e de 01-01-2022 até 31-10-2022;

6. A reclamada obrigou-se a praticar o preço mensal de €29,99 durante o período de fidelização deste contrato bem como após esse período:

…

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

Este Tribunal Arbitral formou a sua convicção do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3/4/5/6 pelos documentos juntos aos autos pelas partes, designadamente o e-mail da reclamada dirigido ao reclamante (fls.3 dos autos), a ficha de informação simplificada (fls.6/7 dos autos), o contrato de prestação de serviços (fls.8/19 dos autos), a confissão do reclamante, através do seu mandatário, confirmada pela mandatária da reclamada, do crédito em conta-cliente do excesso de preço mensal cobrado entre 2021 e 2022 e, ainda, a ausência de impugnação do documento de fls.3 dos autos por parte da reclamada.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes, na medida em que a partir dos mesmos foi possível confirmar, desde logo, a natureza, objeto, prazo e preço do contrato e, designadamente, a obrigação assumida pela reclamada de cobrar o preço de €29,99 durante

e após o período de fidelização do contrato, por um lado, e a confissão do reclamante relativamente ao recebimento do excesso de preço cobrado pela reclamada, por outro.

A partir destes documentos resultou claro para este tribunal que a demandada não logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de um serviço público essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), designadamente que o preço contratual acordado poderia ser alterado ao longo do contrato e que não estaria obrigada a praticar o preço contratual para além do período de fidelização.

Aliás, a reclamada creditou na conta-cliente do reclamante o excesso de preço cobrado nos anos de 2021 e 2022, num claro sinal de reconhecimento de que o preço contratual era, efetivamente, o de €29,99, tal como alegado pelo reclamante.

Sobre o demandante recaía, todavia, o ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados, à luz do disposto no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Conforme resultou provado suficientemente para este tribunal, o demandante conseguiu provar os factos alegados.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada "B", que originou o litígio entre as partes, e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada nos pedidos formulados pelo demandante.

O reclamante formulou dois pedidos sendo que o conhecimento e decisão de um deles, no caso o excesso de cobrança de preço mensal nos anos de 2021 e 2022, ficou prejudicado, verificando-se, por isso, uma inutilidade superveniente parcial desta lide arbitral, na medida em que no decurso dos presentes autos a reclamada reconheceu o direito reclamado pelo reclamante e creditou-lhe o excesso de preço que lhe fora cobrado e relativamente ao qual o mesmo pretendia, como efetivamente foi, ser reembolsado.

Relativamente à condenação da reclamada a praticar o preço de €29,99 enquanto durar a relação contratual estabelecida pelas partes, com ou sem período de fidelização, este tribunal considera o seguinte:

Na prestação desse serviço público a demandada "B" estava obrigada a *"…obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em funções desses padrões."*, conforme dispõe o **artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe *"Padrões de qualidade"*.

Ainda de acordo com a norma do **artigo 11.º/1**, da lei agora citada, *"1 - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei."*.

Aplicando o direito à matéria de facto dada como provada este tribunal conclui, desde logo, que a demandada violou as normas acima enunciadas, dado que não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade e não teve em atenção dos interesses do utente/consumidor.

De igual modo violou o princípio geral da boa-fé enunciado no **artigo 3.º**, daquele diploma, que preconiza que *"O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger."*.

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandada "B" atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada "B" a cobrar o preço mensal de €29,99 durante a vigência da relação contratual estabelecida com o reclamante**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€30.000,01** (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CNIACC nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CNIACC nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 09-11-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,