

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 401_2024.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Tendo a prestadora 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, não assiste à demandante o direito à resolução do contrato com justa causa e, conseqüentemente, ser desobrigada do pagamento da indemnização devida pela antecipação do termo do contrato.

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente em Viseu, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 401_20243, 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 da 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.

Os pedidos e a causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, e consistem, em suma, na declaração de resolução do

contrato, com justa causa, e a desobrigação do pagamento da penalização por cessação antecipada do termo do contrato.

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 dos pedidos.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

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 03-04-2024, pelas 14:00.

A demandante esteve representada pelo Sr.º R, procurador, a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª Z, Advogada, tendo-se frustrado a conciliação das partes em virtude de 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.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral 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**).

Analisado, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€246,97**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da penalização resultante da cessação antecipada do termo do contrato.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€246,97** (duzentos e quarenta e seis euros e noventa e sete cêntimos), nos termos do **artigo 297.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 pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamante, em sede de audiência arbitral, em que se limitou a confirmar, em suma, o que já havia dito na sua reclamação inicial e nos articulados posteriores, os depoimentos das testemunhas arroladas pela reclamada, 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. No dia 27-05-2023 a reclamante celebrou com a reclamada um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, que inclui os serviços de internet, telefone (fixo e móvel) e televisão (TV);

2. O contrato foi celebrado pelo período de vinte e quatro meses;
3. A mensalidade para todos os serviços contratados teve uma significativa redução, em função do período contratado (24 meses) já que, quanto maior é o período de vigência do contrato, maior é o desconto que a reclamada concede aos seus clientes porque consegue, diluir, no tempo, todos os custos das ofertas concedidas (por exemplo, custo da instalação do serviço);
4. A reclamante acusa a reclamada de “prestar um serviço péssimo”, em concreto no que respeita ao serviço de internet;
5. A reclamante apresenta cópias de testes de velocidade;
6. Estes testes foram realizados por via rede Wi-Fi (sem fios), conforme consta dos printscreens de ecrã móvel apresentados pela reclamante, nos quais se visualiza o ícone provando que o modem estava conectado ao equipamento da cliente por via Wi-Fi (sem fios);
7. Os testes para serem rigorosos devem ser efetuados através de uma ligação por cabo de rede, entre o router e o equipamento do cliente, só assim se podendo testar a velocidade real que está a ser prestada pelo operador;
8. Uma mediação por via Wi-Fi (sem fios), não é rigorosa porque pode ser alvo de várias interferências e está condicionada a variadíssimos fatores, tais como a distância entre o aparelho do cliente e o router, se estão ligados vários aparelhos ao mesmo router, o grossor das paredes da casa (se estas estiverem forradas a tijolo, por exemplo, podem bloquear ou interromper o sinal), etc.;
9. Na captação do sinal podem existir variações nos casos seguintes: (i) o cliente realiza o teste de velocidade encontrando-se situado ao lado do router, sem mais aparelhos ligados ao router (obterá uma velocidade mais elevada do que se realizar o mesmo teste, por hipótese, a uma distância de 3 metros), (ii) o cliente realiza o teste de velocidade encontrando-se situado ao lado do router, mas com outros aparelhos ligado à mesma rede via WI-FI (o sinal é enfraquecido); (iii) o cliente realiza o teste encontrando-se noutra divisão da casa relativamente ao router (o sinal é enfraquecido); (iv) o cliente realiza o teste noutra andar da casa relativamente ao router (pode quase

não receber sinal.); (v) o cliente realiza o teste, ao lado do router mas com 6 pessoas, todos ligados à mesma rede (via WI-FI);

10. O teste realizado pelo reclamante por essa via (Wi-Fi), não indica o local onde o mesmo foi efetuado, nem sequer a rede utilizada;

11. A reclamada disponibiliza uma ferramenta aos seus clientes para realizarem estes testes;

12. O reclamante não utilizou a referida ferramenta;

13. A reclamada tentou agendar uma deslocação técnica e/ou realizar despistes na habitação da reclamante para poder avaliar a qualidade do serviço prestado, sempre sem sucesso;

14. O agendamento de despistes e/ ou deslocação técnica para validar o serviço prestado consubstanciava uma etapa necessária e imprescindível à testagem dos serviços de rede de internet da reclamada, uma vez que, com a deslocação de um perito ao local, este analisaria todas as condições que pudessem estar a eventualmente afetar, naquele momento, a distribuição da velocidade de internet pelos equipamentos, podendo proceder a uma correção do problema;

15. A reclamada efetuou, sem sucesso, sucessivas tentativas de contacto para agendar a referida deslocação técnica e/ou realizar os despistes necessários, com o intuito de identificar e resolver qualquer eventual problema técnico, mas a cliente nunca o permitiu;

16. Apesar das várias tentativas de contacto a reclamada nunca obteve qualquer resposta por parte da reclamante e apenas por isso a deslocação técnica não foi realizada já que estas deslocações são sempre previamente agendadas, por motivos óbvios;

17. A reclamada nunca teve oportunidade de corrigir eventuais constrangimentos na rede da reclamante ou qualquer outro problema técnico (acontece, com frequência, os técnicos deslocarem-se a casa dos clientes e verificarem que o problema são os cabos mal conectados, por exemplo,...), porque esta nunca aceitou qualquer agendamento,

conforme ficou registado na plataforma (“P”) da reclamada, onde todas as interações com e relativas ao cliente ficam registadas;

18. Se tivesse sido dada a oportunidade de a reclamada proceder a um despiste e/ou deslocação técnica, teria procedido não só a uma verificação fidedigna dos níveis de velocidade de internet, obtendo resultados seguros e com um maior grau de correspondência com a realidade da rede, mas também teria tido oportunidade de providenciar a resolução de qualquer eventual problema que pudesse existir;
19. No dia 08-11-2023, a reclamada verificou na sua plataforma de registo de todas as incidências técnicas (designado “N”), uma manutenção corretiva para corrigir oscilação de ruído em certas portadoras *upstream* na zona da reclamante (Ticket: 0000 Aberto em: 2023- 11-08 10:53:00);
20. Esta incidência ficou corrigida no mesmo dia;
21. Em termos de problemas de afetação da rede, apenas existe registo do referido, no dia 08-11-2023;
22. Após esta data, a reclamada não tem registo de qualquer outros constrangimentos na zona da reclamante.

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 por acordo das partes;
- b) Quanto ao facto n.º3 pelo depoimento da testemunha L;
- c) Quanto ao facto n.º4 pelas declarações de parte prestadas pelo representante da reclamante;
- d) Quanto aos factos n.ºs 5-6 pelos documentos juntos com a reclamação inicial;

- e) Quanto aos factos n.ºs 7-9 pelo depoimento da testemunha Y;
- f) Quanto ao facto n.º10 pelos documentos juntos com a reclamação inicial;
- g) Quanto ao facto n.º11 pelo depoimento da testemunha L;
- h) Quanto ao facto n.º12 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamante;
- i) Quanto ao facto n.º13 pelo depoimento da testemunha L;
- j) Quanto ao facto n.º14 pelo depoimento da testemunha Y;
- k) Quanto aos factos n.ºs 15-22 pelos documentos juntos com a contestação e pelo depoimento da testemunha L.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes, as declarações de parte prestadas pelo representante legal da reclamante e os depoimentos das testemunhas L e Y.

A partir destes documentos a demandada 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 cumpriu as obrigações contratuais resultantes do contrato celebrado em 2021 com a reclamante.

Sobre a 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, a demandante não conseguiu provar nenhum dos factos alegados, designadamente a ilicitude da dos serviços prestados pela reclamada e os danos sofridos em consequência da mesma,

pelo contrário, a demandada é que logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada 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 no pedido formulado pela demandante.

Na prestação desse serviço público a demandada 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 não violou nenhuma das normas acima enunciadas, dado que cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, teve em atenção dos interesses do utente/consumidor.

De igual modo não 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 atuou licitamente, porquanto cumpriu as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos**,

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 **€246,97** (duzentos e quarenta e seis euros e noventa e sete cêntimos), nos termos do **artigo 297.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.

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, 25-04-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,