

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 1706\_2022.**

Demandante: **A**

Demandada: **B**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): 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, não assiste ao demandante o direito à resolução do contrato de prestação de serviços sem penalização por incumprimento do período de fidelização.

**I. - Relatório:**

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

O demandante **A**, residente no concelho de Benavente, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1706\_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, a resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada sem o pagamento da penalização contratualmente prevista.

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 11:00.

As partes estiveram ausentes e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a composição amigável das mesmas em sede de tentativa de conciliação.

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 resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada sem o pagamento da penalização contratualmente prevista.

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

Analisado 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 o pedido do demandante seja concreto, não se conseguiu determinar um valor certo, expresso em euros, que represente a utilidade económica imediata de tal pedido.

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 em 21-02-2022 um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas através do qual a reclamada se obrigou a prestar ao reclamante os serviços de telefone fixo, internet fixa e televisão, mediante o pagamento do preço mensal de €30,00:

2. O contrato foi celebrado pelo prazo de vinte e quatro meses com início em 21-02-2022 e término em 21-02-2024;
3. As partes obrigaram-se a um período de fidelização de vinte e quatro meses;
4. A reclamada ofereceu ao reclamante o valor da instalação dos equipamentos e um desconto no preço mensal como contrapartida do período de fidelização:

Ofertas e descontos	
<b>Descontos incluídos no cálculo dos encargos na cessação antecipada do contrato</b>	
Valor na Instalação	250,00€
Qualidade	0.00€
Valor em Serviços e equipamentos	13,00€ durante 24 meses = 312,00€
Valor em Serviços e equipamentos do 1º ao 6º mês	15,00€ durante 6 meses = 90,00€
Valor em Serviços e equipamentos incluídos mediante ativação automática e/ou Débito Direto	2,00€ durante 24 meses = 48,00€
Valor em Serviços e equipamentos adicionais	0.00€
<b>Total</b>	<b>700,00€</b>

5. O incumprimento do prazo de fidelização obrigava o reclamante ao pagamento à reclamada de uma compensação calculada de acordo com a fórmula matemática prevista no contrato:

**Duração, renovação e cessação do contrato**

O contrato em vigor na data da sua assinatura e vigora por um período de 24 meses findo o qual se renova sucessivos de um mês, salvo oposição de alguma das partes.

**Cessação (aplicável apenas a contratos com períodos de fidelização associado):** em caso de cessação durante o período de fidelização, por iniciativa do cliente, o mesmo fica obrigado, salvo em situações de justificação, a suportar os encargos calculados nos termos da fórmula infra "Encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização".

**Encargos da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização**

$$\text{Total de encargos devidos} = \frac{\text{número de meses em falta} \times \text{total das ofertas e descontos}}{\text{número de meses de fidelização}}$$

6. Na data da celebração do contrato o reclamante residia na rua ..... e contratou os serviços para serem prestados na sua habitação sita naquela morada;
7. Posteriormente, o reclamante mudou de habitação para ....
8. A reclamada não presta serviços na freguesia de .....
9. Em 09-06-2022 o reclamante comunicou à reclamada a desativação dos serviços contratados;
10. A reclamada agendou a desativação para trinta dias após a comunicação do reclamante;

11. A desativação foi solicitada antes do término do período de fidelização contratual;
12. O reclamante não pagou à reclamada a compensação prevista contratualmente em caso de cessação antecipada do termo do contrato;
13. A reclamada é credora do reclamante da quantia de €579,96 a título de compensação pela cessação antecipada do termo do contrato;
14. A reclamada propôs ao reclamante o montante de €289,98 a título de compensação pela cessação antecipada do termo do contrato, com vista à composição amigável deste litígio arbitral;
15. O reclamante não aceitou a proposta da reclamada.

**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 1/2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14 pelos documentos juntos aos autos pelas partes.

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, o objeto do contrato celebrados entre elas, o período de fidelização associado a este contrato, e, com especial relevância para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio, que o reclamante mudou de habitação, que a reclamada não presta serviços no local da nova habitação, que o reclamante não pagou a compensação pela cessação antecipada do termo do contrato (cfr. **Docs.1/2/3** juntos com a contestação escrita da demandada).

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 se encontrava prestar os serviços contratados pelo reclamante e que cessou a sua prestação em virtude do

mesmo ter solicitado a desativação daqueles serviços e, conseqüentemente, ter antecipado a cessação do termo do contrato.

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 não conseguiu provar nenhum dos factos alegados, pelo contrário, a demandada é que logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, designadamente a prestação do contrato, por um lado, e a que a cessação antecipada do mesmo partiu do reclamante por factos que lhe são exclusivamente imputáveis, por outro.

#### **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 conseqüências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pedido formulado pelo demandante.

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 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 “B” 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 “B” do pedido**, 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 CNIACC 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, 15-11-2022.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,