

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 866_2025.

Demandante: **A.**

Demandada: **B.**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Tendo a operadora de telecomunicações cumprido os deveres legais e as obrigações contratuais de prestador de serviço público essencial de comunicações eletrónicas, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e no contrato de prestação de serviços, não assiste ao demandante o direito a ser indemnizado nos termos peticionados nos autos.

I. - Relatório:

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

O demandante **A**, residente na rua X, apresentou uma reclamação no **CNIACC**, à qual foi atribuída o número **866_2025**, 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.

Os pedidos e a causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, resumindo-se à condenação da demandada a pagar-lhe a quantia de €4.673,60 a título de indemnização com fundamento no incumprimento da lei e do contrato de prestação de serviços celebrado com aquela.

Por sua vez, a demandada “B” apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnando pela licitude da sua atuação, designadamente quanto aos termos e condições da cessação do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada, e requerendo, a final, a improcedência total da presente ação, por não provada, e a sua absolvição do pedido.

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 demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

O demandante foi notificado da contestação escrita.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 22-07-2025, pelas 10:00.

O demandante esteve presente e a demandada representada pela Advogada, não tendo as partes logrado a composição amigável deste litígio arbitral em sede de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pelas Ex.mas Senhoras Secretárias do CNIACC presentes na audiência arbitral.

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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada a pagar-lhe a quantia de €4.673,60 a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega ter sofrido em consequência da atuação da demandada que qualifica de ilícita.

A demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido.

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 **€4.673,60**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do pedido formulado pelo demandante

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 demandante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, 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. Em 01-12-2021 as partes celebraram em um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas vinculativo e com um período de fidelização associado de vinte e quatro meses, que teve início apenas após a instalação dos serviços, em 03-12-2021, através do qual a demandada se obrigou a prestar à demandante os serviços de telefone móvel, internet fixa e televisão;
2. O período de fidelização terminou em 03-12-2023, sendo renovado a partir dessa data mensalmente na falta da celebração de um novo contrato entre as partes, nos termos da cláusula 19.2. “*Vigência, oposição à renovação e cessação antecipada*”;
3. Em 11-11-2024 o reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços de telecomunicações com outra operadora de telecomunicações;
4. Em 14-11-2024 técnicos da operadora contratualizada pelo demandante deslocaram-se à sua residência e procederam à desinstalação da linha e equipamento “B”;
5. A demandada não foi informada pelo demandante e/ou pela outra operadora da desinstalação da sua linha e equipamento;
6. No dia 18-11-2024 a demandada rececionou o pedido do demandante de cessação do serviço n.º Y, registado com o n.º de solicitação Z;
7. A 20-11-2024 a demandada iniciou o processo de cessação através da requisição n.º 20242953273;
8. A demandada informou o demandante, através de carta enviada a 21-11-2024, que a “*faturação ocorrerá até ao dia da cessação, a 03-01-2025*”;
9. Nos termos contratuais estabelecidos entre as partes está estabelecido na cláusula 19.3. “*Vigência, oposição à renovação e cessação antecipada*” que, se uma das partes entender cessar antecipadamente a prestação de serviços deve enviar uma comunicação com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente ao termo da vigência ou renovação em curso, sob pena de o contrato ser renovado mais um mês.”;

10. Tendo a comunicação sido recebida pela demandada a 18-11-2024 e considerando que a data de renovação é o dia 3 de cada mês o prazo de “pré-aviso” foi ultrapassado;
11. No seguimento do pedido de cessação comunicado pelo demandante este foi contactado pelo departamento comercial da demandada de modo a perceber se seria possível chegar a um entendimento entre as partes, porventura celebrando um novo contrato;
12. Foi apresentada uma proposta contratual ao reclamante o qual informou expressamente a intenção de experimentar o serviço da outra operadora de telecomunicações, porém solicitou que o contacto fosse retomado no prazo de uma semana;
13. O reclamante, espontaneamente, voltou a estabelecer contacto com a equipa de apoio ao cliente da reclamada a 28-11-2024, para aceitar a proposta previamente apresentada, aceitando assim as condições contratuais que lhe estavam associadas;
14. No seguimento da aceitação das condições contratuais por parte do reclamante, no mesmo dia, a requisição de cessação do serviço foi cancelada;
15. A 04-12-2024 o reclamante contacta os serviços de apoio da reclamada informando que já não teria interesse nas condições contratuais que anteriormente aceitou;
16. A reclamada não regista a existência de qualquer pedido de cessação de serviços no contacto referido;
17. No dia 10-01-2025 o reclamante deslocou-se a uma loja da reclamada e apresentou uma reclamação pois no seu entendimento não deveria continuar a ser faturado após a data de 03-01-2025, tendo sido informado que o seu caso iria ser analisado;
18. O demandante foi informado telefonicamente no dia 15-01-2025 que os serviços seriam faturados nos termos previstos no contrato;
19. No dia 20-01-2025 o reclamante volta a deslocar-se a uma loja da reclamada, onde é informado mais uma vez que está a ser faturado o serviço que mantém contratado;
20. A reclamada, por sua iniciativa e de forma excepcional, porque não é o que está estabelecido nas condições contratuais estabelecidas entre as partes, e considerando

o histórico de reclamações e recusa da elaboração do pedido de cessação do serviço por parte do reclamante, elaborou nova requisição de retirada do serviço registada com o n.º W, no seguimento da exposição apresentada pelo cliente a 20-01-2025 na loja da reclamada;

21. A demandada cessou a prestação do serviço no dia 21-01-2025;
22. A 22-01-2025 foi efetuada tentativa de recolha dos equipamentos sem sucesso, tendo sido reagendada nova data com o demandante para 30-01-2025, data em que foram recolhidos por um estafeta contratado pela reclamada, na morada do reclamante;
23. Após a cessação do serviço ficaram em aberto as faturas N.º..., de janeiro de 2025, no valor de €50,59, e a fatura N.º..., de fevereiro 2025, no valor de €5,00;
24. Relativamente à fatura N.º..., de janeiro 2025, considerando a data de cessação do serviço o dia 21-01-2025, a reclamada procedeu a uma nota de crédito no valor de €16,08€, de forma a compensar os dias de janeiro que o reclamante esteve sem serviço após o dia da cessação do mesmo, ficando o valor de €34,51€ em débito;
25. A este valor acresce a taxa de €5,00 pelo atraso no pagamento da fatura anterior.

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 1-25 pelos documentos juntos aos autos pelas partes com os articulados e com os requerimentos avulsos apresentados no decurso do processo.

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, os serviços contratados, e, com especial relevância para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio, a data da cessação dos serviços prestados pela demandada.

A partir destes documentos a demandada logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento dos seus deveres legais e obrigações contratuais enquanto prestadora de um serviço público essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07).

Aliás, a demandada logrou fazer prova dos factos por si alegados através, desde logo, dos documentos juntos aos autos pelo demandante!

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, designadamente a cessação do contrato na data indicada na reclamação inicial, pelo contrário, a demandada é que logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, designadamente que os serviços cobrados foram efetivamente prestados.

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 pelo 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 os deveres legais e as obrigações contratuais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial, especificamente a cobrança dos serviços prestados.

A apreciação do pedido formulado pelo demandante fica prejudicado em virtude de não se verificar, desde logo, o primeiro dos pressupostos legais da responsabilidade contratual, os seja, os factos!

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CNIACC.

VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€4.673,60** (quatro mil seiscentos e setenta e três euros e sessenta cêntimos), nos termos dos **artigos 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.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



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, 19-08-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,