

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1250_2025.

Demandante: **A.**

Demandada: **B.**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O utente/consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07); **3.º** O prestador de serviço público essencial tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva, adequada e conveniente, nas fases de negociação e de celebração do contrato, acerca, nomeadamente, as características principais dos bens tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea a**), da Lei n.º24/96, de 31/07 e **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **4.º** A discordância e/ou descontentamento do consumidor relativamente às características e/ou funcionamento do acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações não consubstancia uma violação dos Princípios Geral da Boa-fé (**artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07), e dos Padrões de Qualidade (**artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **5.º** Demonstrando-se que a demandada assegurou o direito do demandante à informação em particular do acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações, este tribunal concluiu que não lhe assiste o direito à exigir daquela a alteração do acordo.

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 **1250_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/1/2**, da Lei n.º 23/96, de 26/07, 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.

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 celebração de um acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações cuja última prestação seja no valor de €141,89.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral, defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que o demandante confessou a dívida, celebrou um acordo de pagamento, não cumpriu o acordo, as prestações venceram-se imediatamente e, por isso, está em dívida a quantia indicada na contestação, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral, por não provada, e pela 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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se em Braga, na sede deste Tribunal Arbitral, no dia 22-07-2025, pelas 15:00.

O demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação razão pela qual se frustrou, desde logo, 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 pela Ex.ma Senhora Jurista do CNIACC presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Questão Prévia: **Ineptidão da petição inicial:**

A demandada “B” contestou a ação arbitral começando por suscitar a ineptidão da petição inicial do demandante alegando, para o efeito, que este *“invoca factos e aduz argumentos de forma absolutamente desconexa e impercetível.”*

A ineptidão da petição inicial é uma exceção dilatória de conhecimento oficioso que sendo julgada procedente impede este tribunal arbitral de conhecer e decidir o mérito da causa arbitral.

Vejamos, então, se assiste razão à demandada:

O regulamento do CNIACC não consagra uma norma específica relativamente à ineptidão da petição inicial.

Manda, contudo, aplicar a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), em tudo o que não estiver previsto no mesmo (**artigo 19.º/3**).

A LAV consagra no seu **artigo 33.º/2** que *“2 – Nos prazos convencionados pelas partes ou fixados pelo tribunal arbitral, o demandante apresenta a sua petição, em que enuncia o seu pedido e os factos em que este se baseia...”* e no **artigo 35.º/1** que *“1 – Se o demandante não apresentar a sua petição em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral põe termo ao processo arbitral.”*

Aplicando, então, o direito acabo de enunciar à reclamação inicial do demandante este tribunal conclui, desde logo, pela que a mesma cumpre o disposto no **artigo 33.º/2**, acima transcrito, na medida em que enuncia o seu pedido e os factos em que este se baseia.

A reclamação inicial revela-se, por isso, suficientemente inteligível, e a prova disso mesmo é o facto da demandada ter conseguido contestá-la.

É verdade que a demandada alega que não compreende os factos que sustentam o pedido, ou seja, não consegue compreender como é que o demandante formulou o seu pedido.

Todavia, não é menos verdade que a reclamação inicial apresenta os factos constitutivos do direito alegado pelo demandante.

A circunstância da demandada não compreender o “caminho” percorrido pelo demandante para formular o seu pedido não significa que a reclamação inicial seja inepta.

No entanto esta circunstância não torna inepta a reclamação inicial, pois o que estará em causa, no limite, é o incumprimento, pelo demandante, das regras do ónus da prova consagradas no **artigo 342.º** do Código Civil, mas desse assunto trataremos na apreciação da matéria de facto.

Em suma: em face do exposto julga-se totalmente improcedente, por não provada, a exceção da ineptidão da petição inicial suscitada pela demandada e, conseqüentemente, determina-se o prosseguimento dos autos para conhecimento do mérito da causa arbitral.

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**).

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€247,28**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor em discussão nos presentes autos.

Cumpra, por isso, apreciar e decidir:

III. – Fundamentação:

A. – Enquadramento de Facto:

A.1. – Factos Provados:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de partes prestadas pelo demandante, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos confessados, provados por documentos e/ou admitidos por acordo, 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 19-04-2024 o demandante celebrou com a demandada um acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações da quantia de €1.344,73, as oito primeiras no montante de €141,00 e a nona e última de €216,73;
2. O demandante pagou as oito primeiras prestações;
3. O demandante não pagou a nona e última prestação;
4. A demandada cancelou o acordo no dia 03-01-2025 devido ao incumprimento da última prestação.

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

A.2 – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1-4 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante e pelos documentos juntos com a contestação.

Para o apuramento da matéria de facto revelaram-se essenciais e determinantes os documentos juntos aos autos pela demandada, pois a partir dos mesmos este tribunal arbitral conseguiu concluir, desde logo, pela confirmação da sua tese, por um lado, e pela inconsistência factual da causa de pedir apresentada pelo demandante no que concerne ao valor da última prestação, por outro.

A partir daqueles documentos este tribunal arbitral logrou apurar que o demandante celebrou o acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações, que o acordo previa nove prestações, as oito primeiras mensais, iguais e sucessivas no valor de €141,00 e a última no valor de 216,73, que o demandante pagou oito prestações e que o demandante não pagou a última prestação.

Sobre a demandada recaía dois ónus, o previsto no **artigo 11.º**, acima citado, relativo ao cumprimento dos seus deveres legais e obrigações contratuais decorrentes de concessionária de serviço público essencial, e o previsto no **artigo 342.º/2**, também acima citado, relativo à prova dos factos impeditivos do direito alegado pelo demandante, ou seja, os factos que demonstrem que o valor da última prestação seria igual à das restantes.

Da prova produzida resultou, então, que o demandante não logrou provar os factos constitutivos do direito ao pagamento da última prestação pelo valor de €141,00, ou seja, não tendo, por isso, dado cumprimento ao ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

A demandada, por sua vez, logrou cumprir ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento dos seus deveres legais e obrigações contratuais (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), na medida em que provaram terem prestado o serviço de acordo com os padrões previstos no **artigo 7.º**, daquele diploma, por um lado, e conseguiu provar que o acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações previa nove prestações, sendo que a última seria no valor de €216,73.

IV. – Enquadramento de Direito:

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal arbitral é chamado, assim, a pronunciar-se sobre uma questão essencial:

Saber se a demandada violou o direito à informação em particular, consagrado no **artigo 8.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, o dever de informação que sobre si impende, previsto no **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, e os princípios geral da boa-fé e de padrões de qualidade, previstos, também, nos **artigos 3.º e 7.º**, do último diploma citado, que assiste à demandante enquanto utente/consumidor, designadamente, o direito a ser informado particularmente quanto todas as questões relativas ao acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações.

Sem prejuízo do que infra se dirá especificamente quanto a questão este tribunal arbitral responde, desde já, negativamente à mesma, ou seja, a demandada não violou os direitos do demandante enquanto utente/consumidor e o seu dever de informação previsto na Lei n.º23/96, de 26/07.

Da matéria de facto que resultou provada, este tribunal tem de reconhecer que a demandada salvaguardou, expressa e suficientemente, o direito à informação do consumidor previsto no **artigo 8.º/1/alínea a)** e o dever de informação previsto no **artigo 4.º**, acima citados.

Este tribunal arbitral conclui, assim, que não era exigível à demandada prestar mais informação daquela que prestou ao demandante, na medida em que esta teve acesso à aos seus termos e condições, por um lado, e que do acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações consta toda a informação a que o demandante teria direito e que a “B” tinha o dever de prestar, por outro.

A circunstância do consumidor ter “*direitos*” legalmente consagrados, como são o caso dos elencados no **artigo 3.º**, da Lei n.º24/96, de 31/08, não poderá constituir, de modo algum, a sua desresponsabilização do dever de procurar conhecer e informar-se acerca dos aspetos básicos de um acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações.

Nos dias de hoje não é desculpável que alguém celebre um acordo e não leia minimamente o seu conteúdo e os documentos que o acompanham.

Do “homem médio” (o homem normal que serve de padrão), é exigível que procure conhecer e informar-se acerca de tudo o que o rodeia, designadamente dos negócios que celebra diariamente no seu quotidiano.

Acresce que a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém, nos termos do disposto no **artigo 6.º**, do Código Civil, pelo que, esta máxima jurídica, com força de lei, vale, igualmente, para este tipo de situações, ou seja, não se alegar o desconhecimento das características de um acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações para fundamentar a existência de uma falta de conformidade e, com isso, obter a retificação, pura e simples, do valor da última prestação desse acordo.

O utente/consumidor tem direito à informação para o consumo (**artigo 3.º/alínea d**), da Lei n.º24/96, de 31/07).

O consumidor tem direito à informação em particular (**artigo 8.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

O prestador de serviço público essencial tem o dever de informar o consumidor de forma clara, objetiva, adequada e conveniente, nas fases de negociação e de celebração do acordo acerca, nomeadamente, as características principais daquele tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens em causa (**artigo 8.º/1/alínea a**), da Lei n.º24/96, de 31/07 e **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07).

Do acima exposto resulta, então, que não ocorreu a violação da norma do **artigo 8.º/1/alínea a**), e que, por isso, não assiste ao demandante o direito à retificação do valor da última prestação do acordo.

V. – Decisão:

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

demandante, 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 **€247,28** (duzentos e quarenta e sete euros e vinte e oito cêntimos), nos termos do **artigo 296.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, 18-08-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,