

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 2146\_2024.**

Demandante: **A.**

Demandada: **B.**

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): Tendo o prestador de serviço público essencial 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 ao reembolso do valor reclamado nos autos.

**I. - Relatório:**

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

O demandante **A.**, residente na -----, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número **2146\_2024**, 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 reembolsar-lhe a quantia de €57,5, com fundamento na cobrança ilegal do serviço telefónico de chamadas em regime “roaming”.

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. – 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 25-09-2024, pelas 15:00.

O demandante esteve ausente e sem representação e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª X, 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 pela Ex.ma Senhora Secretária 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**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada a reembolsar-lhe a quantia de €57,5, com fundamento na cobrança ilegal do serviço telefónico de chamadas em regime “roaming”.

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 **€57,50**, 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, 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 um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas através do qual a demandada se obrigou a prestar à demandante os serviços de telefone móvel, internet fixa e televisão;
2. O demandante utilizou os serviços de roaming no território brasileiro nos meses de março e abril de 2024;
3. O demandante quando chegou ao Brasil recebeu duas mensagens escritas (“sms”), antes de realizar comunicações móveis;
4. A primeira ocorreu no dia 3 de fevereiro de 2024 pelas 14:20h e a segunda no dia 7 de fevereiro de 2024 pelas 14:45h, com o seguinte teor: *“Desejamos-lhe uma boa estadia! Precos tarifa BASE em Eur: ligar p/ Portugal e pais onde se encontra 2,45/ min- receber 1,05/ min- Dados 0,700/100KB- SMS enviados 0,78/SMS- SMS recebidos gratis- 1,86/MMS. As mensagens depositadas no seu voice mail tem o custo de duas chamadas internacionais: uma chamada recebida e uma chamada efetuada para Portugal. Caso consulte o seu Voice Mail, esta chamada tem um custo de uma chamada efetuada para Portugal, de acordo com os precos aqui referidos. + info ligue gratis +351961000083 e marque 9. Emergencia 112 gratis. Para deixar de receber esta informacao envie SMS gratis para 16200 com: STOP SMS;SUCCESS;null;2;CAMPAIGN\_SENT\_SUCCESSFULLY.”;*
5. Estas mensagens têm a finalidade essencialmente de advertir os clientes acerca das tarifas que lhes são aplicadas aquando da sua chegada aos destinos e para confirmar a ativação do roaming;
6. São mensagens enviadas para garantir que o cliente é informado dos valores e para que possa utilizar o seu equipamento de forma mais segura e económica, se assim o entender, fora do país de origem;
7. Não ocorreu nenhuma anomalia nos consumos de internet e roaming nos meses em causa, tendo os mesmos sido efetuados e registados na operadora TIM Brasil São Paulo;
8. Para manter uma boa relação com o cliente e atenuar a sua insatisfação, a demandada emitiu, excecionalmente, uma nota de crédito no valor de 57,43€ (c/IVA), correspondente aos acessos cobrados na fatura nº A813768967, relativa ao mês de março.

**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 1-8 pelos documentos juntos com a reclamação inicial e a contestação.

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, os serviços utilizados pelo demandante.

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).

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 inexistência da utilização dos serviços de telefone, 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 as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial, especificamente a cobrança dos serviços prestados.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **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 **€57,50** (cinquenta e sete euros e cinquenta 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.

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, 01-10-2024.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,