

## Sentença Arbitral

**Processo de Arbitragem n.º 1078/2018.**

**Demandante:** X

**Demandada:** Y

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): A impossibilidade parcial do cumprimento de um contrato pelo prestador de serviço público essencial confere ao utente o direito a exigir o cumprimento do que for possível e o direito à indemnização (**artigo 802.º** do Código Civil).

### **I. - Relatório:**

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

O demandante X, residente na Rua \_\_\_\_, no concelho de \_\_\_\_, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1078/2018, contra a demandada Y.

#### Da mesma resulta, em suma o seguinte:

- É cliente da demandada e adquiriu o pacote de serviços designado por “Unlimited + Ligth”;
- Em Março de 2018 a demandada decidiu descontinuar o serviço “X Music” da qual era utilizador e assinante;
- A decisão de contratar aquele pacote foi fundada na oferta do serviço “X Music” pelo período de fidelização de dois anos, de Julho de 2017 a Julho de 2019;
- A demandante propôs algumas soluções alternativas, compensatórias da privação do serviço “X Music”, que não se revelaram do seu interesse;
- Invoca o incumprimento contratual da demandada e pretende ser ressarcido pelo valor global de €111,84 referente aos 16 meses que ficou privado de usufruir o serviço “X Music”.

#### Respondendo à reclamação a demandada alegou, em suma, o seguinte:

- Confirma a descontinuação do serviço “X Music” e que a partir de 01-03-2018 o serviço não foi cobrado, deixou estar disponível na oferta de serviços da “Y” e que essa situação foi comunicada com a devida antecedência ao Requerente;
- Não compreende as razões invocadas pelo demandante para não pretender pagar as mensalidades do tarifário UNL + Light.

### **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 regulamento do CNIACC e procuraram, insistentemente, 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” porquanto trata-se de um litígio de consumo no âmbito de um serviço público essencial (comunicações eletrónicas), sujeito à arbitragem necessária, e o demandante optou, expressamente, por esta via para a sua resolução, nos termos e para os efeitos previstos nos **artigos 1.º e 15.º** da Lei n.º 23/96, 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 nas datas mencionadas nos autos deste processo.

As partes foram notificadas para apresentarem, querendo, as suas posições relativamente ao litígio, tendo ambas reiterado o teor das suas comunicações anteriores.

**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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

O demandante apresentou um requerimento, através de e-mail datado de 02-05-2019, no qual refere, em suma, que não estará presente na audiência porque reside a 470km da sede do CNIACC, e renova o pedido de indemnização contratual, no montante de €111,84, nos termos e com os fundamentos já constantes dos presentes autos.

Ao mesmo juntou cópia de uma fatura emitida em seu nome pela demandada na qual são mencionados, no campo “Detalhe da Faturação”, os serviços “Mensalidade X Music” e “Oferta Mensalidade X music”.

No dia anterior à audiência a demanda solicitou a inquirição de uma testemunha através da aplicação “Skype”, em virtude de a mesma residir e trabalhar em Lisboa, tendo tal pedido sido deferido na mesma data por despacho do árbitro signatário.

A audiência arbitral realizou-se na sede do CNIACC no dia 07-05-2019, pelas 14:20.

O demandante não se encontrava presente ou representado por terceiro.

A demandada encontrava-se representada pela Dr.<sup>a</sup> W devidamente mandatada para o efeito conforme procuração que se encontra depositada na secretaria do CNIACC.



A demandada prescindiu da inquirição da testemunha que havia indicado e apresentou um documento escrito designado por contestação que foi aceite pelo árbitro signatário nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/3**, do regulamento do CNIACC.

Do referido documento resulta, em síntese, que o serviço “X Music” não se encontra contemplado no contrato celebrado entre as partes, que o mesmo cessou em 01-03-2018, deixando, por isso, de estar disponível na oferta de serviços da “X”, e que essa circunstância foi comunicada com a antecedência prevista nos termos e condições do serviço contratado.

Termina requerendo que a ação arbitral seja julgada totalmente improcedente e a demandada absolvida do pedido.

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

## **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não é obrigatório que as partes se façam representar e/ou acompanhar por terceiros, pese embora lhes assista esse direito, nos termos do disposto no **artigo 12.º** da Lei n.º 144/2015, de 08/09, na sua redação atualizada.

O demandante representou-se a si mesmo e a demandada foi representada pela Dr.<sup>a</sup> W.

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**).

Analisado 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 €111,84, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de corresponder ao valor da indemnização reclamada pelo demandante com fundamento no incumprimento contratual da demandada.

O valor da causa fixa-se, assim, em €111,84 (cento e onze euros e oitenta e quatro cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.º** do Regulamento do CNIACC para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpra, por isso, decidir.

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Considerando os meios de prova admissíveis no regulamento do CNIACC (**artigo 14.º**), designadamente os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos admitidos por acordo, confessados e provados por documentos, resultaram provados, com relevância para a decisão da causa, os factos seguintes:

- a) Em 12-07-2017 as partes celebraram, telefonicamente, um contrato de prestação de serviços de comunicações com o pacote “Unlimited + Ligth” e por um período de fidelização de dois anos;
- b) O pacote de serviços em causa incluía, entre outros serviços, o serviço “X Music”, em regime de oferta;



- c) As faturas emitidas pela demandada, antes e depois de 01-03-2018, mencionam no campo “Detalhe de Faturação” os serviços “Mensalidade X Music” e “Oferta da Mensalidade X Music”;
- d) A demandante nunca cobrou, antes e depois de 01-03-2018, o serviço “X Music”;
- e) A partir de 01-03-2018 o serviço “X Music” foi descontinuado e deixou de estar disponível na oferta de serviços da “X”;
- f) A demandante comunicou ao demandante essa descontinuidade através de e-mail datado de 12-02-2018,
- g) O contrato junto como documento n.º1 na contestação da demandada não se encontra assinado pelo demandante.

Os factos constantes das alíneas a) a g), da matéria de facto dada como provada, foram alegados pelas partes nos seus documentos e resultaram provados, em parte, da sua admissão por acordo e/ou por confissão, bem como do teor dos documentos juntos aos autos e não impugnados.

Incidia sobre a demandada o ónus da prova dos factos por si alegados ao longo da fase de “Mediação” e que se encontram condensados nos artigos 1 a 3 da contestação apresentada em sede de audiência arbitral, designadamente que o serviço “X Music” não estava contemplado no contrato celebrado com o demandante em 12-07-2017.

Poderia, para o efeito, ter junto o “cd” com a gravação das chamadas telefónicas realizadas com o demandante, em vez de solicitar, já em sede de audiência arbitral, a este tribunal que o fizesse mediante notificação do demandante.

Não tendo sido junto o “cd” com as chamadas telefónicas, este tribunal não poderá valorizá-las como meio de prova, restando-lhe, assim, os documentos juntos aos autos pelas partes.

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

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**



O demandante reclama da demandada o pagamento de uma indemnização no valor de €111,87 com fundamento no incumprimento do contrato de prestação de serviços por parte da demandada resultante da eliminação do serviço “X Music” do pacote de serviços objeto daquele contrato.

Da matéria de facto dada como provava resulta para este tribunal que o contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes incluía, em regime de oferta, o serviço “X Music”.

Resulta, igualmente, que o contrato em causa foi celebrado telefonicamente e que as faturas emitidas no âmbito do mesmo mencionam, expressamente, o serviço “X Music” como oferta mensal por parte da demandada.

Contrariamente ao que é alegado pela demandada não se provou que as partes tenham celebrado um contrato escrito, designadamente o que é junto como documento n.º1 na contestação, e que o serviço “X Music” não fazia parte do objeto do contrato efetivamente celebrado.

Aliás, não se compreende, minimamente, como é que a demandada alega, simultaneamente, que o contrato celebrado não incluía o serviço “X Music”, mas que essa situação foi comunicada atempadamente ao demandante.

Se o contrato não contemplava esse serviço não haveria nenhuma razão para a demandada comunicar ao demandante a cessação desse serviço, como efetivamente aconteceu como resulta do documento n.º6 junto com a contestação.

Não haveria, aliás, nenhuma razão para lhe propor soluções alternativas ao serviço “X Music” se este serviço não constasse do pacote de serviços prestado ao abrigo do contrato celebrado telefonicamente.

Trata-se, por isso, de uma contradição insanável da parte da demandada que só reforça a convicção deste tribunal que o pacote de serviços contratado pelo demandante incluía o serviço “X Music”.



Fazendo parte do objeto do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes e tendo a demanda cessado a prestação deste serviço importa, então, decidir, à luz do direito, se o demandante tem direito à indemnização reclamada com fundamento no incumprimento contratual daquela.

O **artigo 802.º**, do Código Civil, sob a epígrafe “Impossibilidade Parcial”, dispõe que *“Se a prestação se tornar parcialmente impossível, o credor tem a faculdade de resolver o negócio ou de exigir o cumprimento do que for possível, reduzindo neste caso a sua contraprestação, se for devida; em qualquer dos casos o credor mantém o direito à indemnização.”*

Perante os direitos que a lei lhe confere o demandante optou por manter-se vinculado ao contrato, exigir da demandada a prestação dos demais serviços previstos no pacote contratado e reclamar o direito a uma indemnização, tudo em alternativa à resolução do contrato.

O demandante alega, inclusivamente, que o serviço “X Music” foi condição *“sine qua non”* para a celebração do contrato, o que significa que não o teria celebrado se o mesmo não contemplasse o serviço “X Music”.

Todavia, independentemente deste serviço, em regime de oferta, ter sido condição essencial para o demandante celebrar o negócio, a verdade é que essa circunstância nunca seria requisito prévio para o mesmo reclamar da demandada uma indemnização.

Este tribunal considera, por isso, que em face da matéria de facto dada como provada, assiste ao demandante, à luz do **artigo 802.º**, na sua parte final, o direito a ser indemnizado pela impossibilidade parcial da demandada em cumprir o contrato que ambos celebraram, assim como, que o valor da indemnização peticionado se revela adequado e justificado.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral, e, conseqüentemente, condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €111,84, a título de indemnização por incumprimento parcial do contrato de



prestação de serviços, 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 fixou-se em €111,84 (cento e onze euros e oitenta e quatro cêntimos), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 29.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, 17-05-2019.**

O Árbitro,  
Alexandre Maciel.