

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2745/2020.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Tendo a demandada “B” cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de comunicações eletrónicas, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, designadamente o “*Dever de informação*”, previsto no **artigo 4.º**, não assistia 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 na rua da X, no concelho de Y, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2745/2020, 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

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 107 Email: geral@cniacc.pt

os efeitos, e consistem, em suma, na resolução do contrato sem o pagamento da penalização pela cessação antecipada do mesmo.

Por sua vez, a demandada “B” não apresentou escrita, não esteve presente e nem se fez representar na audiência arbitral, tendo-se pronunciado, apenas, na fase de “Mediação”, nos termos constantes de **fls.11/12** dos presentes autos.

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.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, as demandadas poderiam apresentar a sua contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 17-06-2021, pelas 09:30.

O demandante esteve presente e demandada esteve ausente e sem representação.

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 valide a resolução do contrato de prestação de serviços e o absolva do pagamento da penalização contratual relativa à antecipação do termo do contrato.

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 **€412,54**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que a demandante reclama do demandante e que este não pretende pagar por considerar que resolveu, licitamente, o contrato de prestação de serviços.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€412,54** (quatrocentos e doze euros e cinquenta e quatro 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.

Cumprido, 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, 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 08-07-2019 as partes celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas que incluía os serviços de tv por cabo, internet e chamadas e mensagens móveis;
2. O serviço de tv por cabo incluía, entre outros, numa grelha de 150, os canais da estação televisiva “C”;

3. No final de setembro o reclamante navegando na internet tomou conhecimento que os canais da “C” seriam retirados da grelha relativa ao seu pacote de serviços;
4. O reclamante contactou a linha de apoio da reclamada e deslocou-se à loja física da mesma sítio nas D onde foi informado que os canais seriam retirados da grelha e substituídos por outros;
5. No ciclo de faturação de setembro de 2020 a reclamada informou o reclamante, por escrito, na fatura relativa àquele mês, que os canais da “C” seriam retirados da grelha de canais a partir de 15-10-2020 e indicou os canais de substituição:

Informação

Por motivos que são alheios à reclamada, os canais Discovery, TLC, Eurosport 1 e Eurosport 2, irão deixar de fazer parte da grelha de televisão, no próximo dia 15 de Outubro de 2020 e em sua substituição serão lançados o Canal 11, o AMC HD, o Hollywood HD, o RTP2 HD, o Blaze HD, o TV Record HD e a Canção Nova HD.

6. O reclamante recebeu esta fatura, leu-a, mas só mais tarde é que verificou que da mesma constava a informação relativa aos canais da “C”;
7. O reclamante assinou o contrato sem ler as Condições Gerais e Específicas de Prestações de Serviços de Comunicações Eletrónicas da reclamada;
8. A cláusula 1.2. das condições gerais e específicas prevê que *“O Cliente tem acesso à generalidade dos canais de televisão, de acordo com o serviço subscrito que, em cada momento, integram o Serviço prestado pela B (tendo sido disponibilizada ao Cliente informação sobre a grelha de canais em vigor na data de adesão ao Serviço), tal como emitidos e enquanto o respetivo sinal estiver disponível para retransmissão, desde que o Cliente disponha de Equipamento de receção adequado. A B não é responsável pelo conteúdo e qualidade da programação dos canais que integram o Serviço de Distribuição de Televisão nem pelo cumprimento dos respetivos horários de emissão. A B não está obrigada a realizar a monitorização dos conteúdos disponibilizados por terceiros através do Serviço, não sendo responsável pelos mesmos.”*;
9. A cláusula 21.6 dessas condições dispõe que *“Cada uma das partes poderá, fora do período mínimo de vigência das Condições Gerais e Particulares, quer inicial quer subsequente, proceder à sua denúncia em qualquer momento, mediante comunicação escrita, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data pretendida para a cessação da sua vigência. (...)*
10. Em 01-10-2020 o reclamante solicitou à reclamada o cancelamento dos serviços;

11. Esta solicitação ocorreu ainda durante o período mínimo de vigência;
12. A reclamada agendou o desligamento dos serviços para o dia 30-10-2020;
13. O reclamante não pagou o valor da fatura do mês de outubro de 2020;
14. A reclamada debitou ao reclamante a quantia de €369,61 a título de penalização por cessação antecipada do contrato de prestação de serviços;
15. O reclamante recusou o pagamento da penalização.

Não resultaram provados, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1. O reclamante não contrataria os serviços da reclamada se os canais “B” não constassem da grelha no momento da celebração do contrato ou se soubesse da possibilidade de os mesmos serem retirados da mesma.

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 pelo contrato de prestação de serviços;
- b) Quanto aos factos n.ºs 3/4 por confissão escrita espontânea e sem reservas pelo reclamante na sua reclamação inicial;
- c) Quanto ao facto n.º 5 pelo documento de fls.5 dos autos;
- d) Quanto aos factos n.ºs 6/7 por confissão oral espontânea e sem reservas pelo reclamante nas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral;
- e) Quanto aos factos n.ºs 8/9 pelo contrato de prestação de serviços;
- f) Quanto ao facto n.º 10 por acordo das partes;

- g) Quanto ao facto n.º 11 pelo contrato de prestação de serviços;
- h) Quanto ao facto n.º 12 pelo documento de fls. 12 dos autos;
- i) Quanto ao facto n.º 13 por confissão oral espontânea e sem reservas pelo reclamante nas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral;
- j) Quanto ao facto n.º 14 pelo documento de fls. 7 dos autos;
- k) Quanto ao facto n.º 15 por confissão oral espontânea e sem reservas pelo reclamante nas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral;
- l) Quanto ao facto n.º 1 da matéria de facto que não resultou provada em virtude do reclamada não ter provado os factos constitutivos do direito alegado, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, que consagra o “Ónus da Prova”.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e as confissões escritas e orais do reclamante.

A partir do contrato foi possível apurar, desde logo, a natureza, objeto, data de celebração, preço, prazo, período mínimo de vigência e, designadamente, as cláusulas contratuais relativas à penalização por cessação do contrato durante o período mínimo de vigência e à grelha de canais.

A partir dos documentos de fls.5, 7 e 12, dos presentes autos, foi possível apurar, também, o valor da fatura relativa ao mês de outubro, o valor da penalização pela cessação do contrato durante o período mínimo de vigência e, ainda, a informação escrita prestada pela reclamada ao reclamante relativamente à alteração da grelha de canais com a indicação dos suprimidos e dos adicionados.

A partir das declarações de parte prestadas pelo reclamante, designadamente das suas confissões escritas e orais, espontâneas e sem reservas, foi possível apurar, com especial relevância, que assinou o contrato sem ler as condições gerais e específicas, que em setembro de 2020 tomou conhecimento da eliminação dos canais da “B” por três vias diferentes (internet, linha de apoio da reclamada e informação prestada no balcão da loja física da reclamada nas D), que a fatura de outubro continha a informação relativa à eliminação dos canais da “C” e os canais de substituição.

Em suma: a partir dos documentos e das confissões do reclamante 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 o dever de informação relativamente à grelha de canais e as suas alterações, por um lado, e o período mínimo de vigência e a respetiva penalização em caso de incumprimento de tal período, por outro.

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 que os canais da “C” foram condição para a celebração do contrato com a demandada e que não o teria celebrado se tais canais não constassem da grelha ou se soubesse, à partida, que poderiam ser eliminados da mesma.

Pelo contrário, a demandada é que logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, designadamente os relativos ao dever de informação das condições de prestação do serviço.

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 consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada nos pedidos formulados pelo demandante.

Conforme dispõe o **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe “*Dever de informação*”, “1 - O prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias.”,

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 informar o reclamante, na qualidade de utente, de todas as condições de prestação dos serviços contratados.

O reclamante não pode alegar que não leu o contrato e a fatura que menciona a alteração da grelha de canais para justificar a licitude da resolução do contrato de prestação de serviços.

Primeiro porque a ignorância ou má interpretação da lei não aproveita a ninguém e não justifica o seu incumprimento nem isenta as pessoas das sanções nela estabelecidas e segundo porque o mesmo confessou, por escrito e oralmente, que já em setembro, por três vias diferentes, obteve a informação de alteração dos canais.

Acresce que o mesmo não logrou provar, ainda assim, que os canais “B” foram condição “sine qua non” para a celebração do contrato. Aliás, essa afirmação não é sequer verosímil, na medida em que o “*homem médio*” não contrata um pacote de serviço por cabo com uma grelha de 150 canais única e exclusivamente por causa de um canal (no caso a “B”).

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, designadamente informando o reclamante das consequências da cessação antecipada do contrato durante o período de vigência e do regime aplicável à grelha de canais.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada “B” de todos os pedidos**, 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 **€412,54** (quatrocentos e doze euros e cinquenta e quatro 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. 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, 09-08-2021.

O Árbitro, Alexandre Maciel,