

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2214/2018.

Demandante: X

Demandada: Y

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): O direito ao recebimento do preço do serviço público essencial, incluindo a indemnização por incumprimento do serviço de fidelização, prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

I. - Relatório:

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

A demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2214/2018, contra a demandada.

Da mesma resulta, em suma o seguinte:

- A requerente foi cliente da demandada pelo período de seis anos, aproximadamente;
- A demandada reclama o pagamento da quantia de €775,28 referente a sete faturas respeitantes a serviços prestados entre Setembro de 2017 e Março de 2018;
- Alega a prescrição desse valor porque é relativo a um serviço prestado há mais de seis meses;
- Alega, por fim, que enquanto cliente da demandada pagou sempre as suas contas.

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

- Os serviços contratados pela reclamante encontram-se desativados desde 26-02-2018 devido a pagamentos em atraso;
- Na data da reclamação encontrava-se em débito o valor de €775,28 relativo às faturas discriminadas no e-mail de 18-12-2018;



-Propôs à reclamante creditar o valor da penalização (€576,03), mediante o pagamento do valor respeitantes às faturas de serviço (€199,25), mas alega que não obteve qualquer resposta à proposta apresentada.

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 a 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 a demandada reiterado a sua proposta de acordo para resolução do litígio que não mereceu aceitação da parte da demandante.

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.

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.

De igual modo renovou, por escrito, a proposta de acordo apresentada em resposta à reclamação inicial da demandante.

A audiência arbitral realizou-se na sede do CNIACC no dia 07-05-2019, pelas 12:50.

A demandante não se encontrava presente ou representada por terceiro.

A demandada encontrava-se representada pela Dr.^a 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 a demandada aceita a prescrição das faturas de Setembro, Outubro e Novembro de 2017, mas não aceita a prescrição das faturas de Dezembro de 2017 a Março de 2018 e, ainda, da fatura relativa à indemnização por incumprimento do serviço de fidelização, por considerar, relativamente a esta última, que



não se aplica o prazo previsto no **artigo 10.º** da Lei n.º 23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Termina referindo que relativamente às faturas consideradas prescritas foram emitidas as respetivas notas de crédito que se encontram juntas ao documento denominado por “contestação”.

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.

A demandante representou-se a si mesma e a demandada foi representada pela Dr.ª 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 €775,28, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor que a demandante pretende ver declarado prescrito e, ao invés, ser este o valor que a demandada reclama o pagamento.

O valor da causa fixa-se, assim, em €775,28 (setecentos e setenta e cinco euros e vinte e oito 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.

Cumpre, 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) As partes celebraram um contrato de prestação de serviços de telecomunicações em 08-06-2016;
- b) Decorrente desse contrato foi instalado em 17-06-2016 o serviço n.º00000 na morada___;
- c) Este serviço foi desativado em 07-08-2017 e na mesma data foi ativado um novo serviço na morada___;
- d) Ambos os serviços foram precedidos da assinatura de contratos com períodos de fidelização de 24 meses;
- e) A demandada cessou em 26-02-2018 a prestação de serviços relativa ao último contrato celebrado por falta de pagamento das faturas;
- f) A demandante em 02-04-2018 pagou a quantia de €204,38 que diz respeito aos valores em débito, incluindo a fatura de Fevereiro de 2018;
- g) Os valores em débito, incluindo a fatura de Fevereiro de 2018, consideram-se liquidados com o pagamento da quantia de €204,38 pela demandante;



- h) A demandada reconhece a prescrição dos valores relativos às faturas de Setembro, Outubro e Novembro de 2017.

Os factos contantes das alíneas a) a h), 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.

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

IV. – Enquadramento de Direito:

A demandante exige da demandada o pagamento dos valores das faturas relativas ao período de Dezembro de 2017 a Fevereiro de 2018 e, ainda, o valor da fatura de Março de 2018 relativa à indemnização pelo incumprimento do serviço de fidelização associado ao contrato.

A fatura datada de 22-03-2018 (cfr. fls.25), apresenta dois valores em débito: €204,38, relativo a faturas anteriores, e €780,41, relativo a indemnização por incumprimento contratual.

Da matéria de facto dado como provada resulta que o pagamento realizado pela demandante em 02-04-2018 liquidou todos os valores em débito, incluindo a fatura de Fevereiro de 2018.

Esse pagamento não se encontra refletido na fatura emitida em 04-04-2018 (cfr. fls.30), mas encontra-se refletido na fatura emitida em 05-05-2018 ao ser mencionado como “Pagamento por SIBS a 02 abril 2018”.

Tendo a demandada cessado a prestação de serviços em 26-02-2018, com fundamento na falta de pagamento das faturas, e constando da fatura de 22-03-2018 o valor de €204,38 como dizendo respeito a faturas anteriores, para este tribunal não restam dúvidas que os valores em débito relativo a consumos foram liquidados integralmente com o pagamento realizado pela demandante em 02-04-2018 que foi, precisamente, no valor de €204,38.



Impõe-se, por isso, a absolvição da demandante do pedido de pagamento dos valores relativos às faturas de Setembro de 2017 a Fevereiro de 2018, que sempre se consideraria prescrito nos termos da lei como se dará conta infra.

Resolvida a questão controvertida relativa às faturas do período de Dezembro de 2017 a Fevereiro de 2018, porquanto relativamente às anteriores a demandada reconhece e confessa a sua prescrição, como resulta da matéria de facto dado como provada, impõe-se resolver, então, a questão controvertida relativa ao valor da indemnização por incumprimento do período de fidelização reclamada pela demandada.

A demandante alega a prescrição do direito da demandada à cobrança desse valor, enquanto, por sua vez, a demandada alega que tal direito não prescreveu por considerar que ao mesmo não se aplica o regime previsto no **artigo 10.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07.

O **artigo 10.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, que regula os mecanismos de proteção dos utentes dos serviços públicos essenciais, consagra que o *“direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.”*

Por sua vez o **artigo 306.º**, do Código Civil, dispõe que *“O prazo da prescrição começa a correr quando o direito puder ser exercido (...)”*.

O direito em causa é o da cobrança do preço dos serviços prestados pela entidade demandada.

O prazo para a cobrança do preço começa a correr a partir da data em que terminar o período de faturação em causa pois é nesse preciso momento em que o prestador de serviços poderá exercer o seu direito à referida cobrança do preço.

Por isso, para efeitos de prescrição do direito em causa o momento relevante para efeitos de início da contagem do prazo é o último dia do período mensal de referência para efeitos de faturação (cfr. Professor João Calvão da Silva em *“Anotação dos Acórdãos do Tribunal da Relação de Lisboa, de 9 de Julho de 1998, e do Tribunal da Relação do Porto, de 28 de Junho de 1999”*, in Revista de Legislação e de Jurisprudência, Ano 132.º, n.os 3901 e 3902, 1999, pp. 135-160, p. 155.).



O **artigo 10.º** acima citado consagra um prazo de prescrição de um direito tratando-se, por isso, de uma prescrição do tipo “extintiva” e não “presuntiva”, porquanto esta última funda-se na presunção do cumprimento conforme o disposto no **artigo 312.º**, do Código Civil.

Dos autos não resultou qualquer circunstância que tenha provocado a interrupção ou suspensão do prazo de prescrição previsto no **artigo 10.º**, designadamente a propositura de ação judicial ou arbitral ou o início de um procedimento de injunção.

Subsumindo o enquadramento jurídico acabado de enunciar aos factos dados como provados este tribunal teria sempre de concluir pela prescrição do direito da demandada a receber os valores previstos nas faturas relativas aos períodos de Setembro de 2017 a Fevereiro de 2018, ainda que a demandante não tivesse procedido ao seu pagamento como efetivamente sucedeu e ficou provado nos presentes autos.

Por isso é manifesto que no início do procedimento da reclamação e, por maioria de razão, do processo arbitral, já se encontrava prescrito o direito da demandada ao recebimento dos valores titulados pelas faturas emitidas no período acima referido.

O mesmo vale para crédito resultante da indemnização por incumprimento do período de fidelização.

A demandada contesta que se aplique o regime do **artigo 10.º** ao direito à indemnização por incumprimento do serviço de fidelização, embora sem razão no entendimento deste tribunal.

O direito ao recebimento do preço do serviço prestado consagrado no **artigo 10.º** tem de ser interpretado, de acordo com as regras do **artigo 9.º**, do Código Civil, como dizendo respeito ao direito ao recebimento de todas as quantias que hipoteticamente pudessem resultar do contrato, incluindo o direito à indemnização pelo incumprimento do serviço de fidelização.

A demandada cessou a prestação de serviços em 26-02-2018 com fundamento no incumprimento do contrato pela demandante resultante da falta de pagamento das faturas e a partir dessa data considerou o contrato definitivamente resolvido, como resulta, aliás, da missiva de fls.29 dos autos.



A partir dessa data começou a correr o prazo de seis meses para a demandada exercer o seu direito ao recebimento da indemnização.

Não se tendo verificado nenhuma circunstância que provocou a suspensão ou interrupção deste prazo este tribunal conclui que também este direito prescreveu pelo decurso do prazo de seis meses previsto no **artigo 10.º** acima referido.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral, e, conseqüentemente, absolvo a demandante do pagamento dos valores das faturas de Setembro de 2017 a Fevereiro de 2018, que sempre se considerariam prescritos os direitos da demandante ao seu recebimento, à luz do **artigo 10.º**, da Lei n.º 23/96, de 26/07, e, ainda, declaro prescrito o direito da demandada a exigir da demandante a cobrança do valor da indemnização por incumprimento do serviço de fidelização, 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 €775,28 (setecentos e setenta e cinco euros e vinte e oito 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.