

Processo de arbitragem

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

Secretária do processo: Joana Filipa Cavaco

Sentença

I – Processo

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)¹.

A demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea d), da citada Lei n.º 23/96] e a utente-demandante é pessoa singular.

¹ Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 6 de junho de 2017 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

2. Em 30 de maio de 2017, a demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, invocando, em suma, que o serviço não foi prestado com a qualidade devida, o que originou a resolução do contrato. Com este fundamento, a demandante veio solicitar a devolução de parte das mensalidades pagas. A demandante alega, ainda, a existência de danos morais provocados pelo desgaste psicológico e pelo tempo despendido na tentativa de que lhe fosse prestado o serviço nos termos acordados.

A demandada foi notificada, no dia 6 de junho de 2017, para contestar no prazo de 10 dias (artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento do CNIACC)².

A demandada contestou, no dia 16 de junho de 2017, defendendo-se por impugnação e por exceção. A contestação foi notificada à demandante no dia 19 de junho de 2017.

No dia 16 de junho de 2017, proferi despacho, notificado às partes no dia 19 de junho de 2017, convidando-as a pronunciar-se, no prazo de 5 dias, sobre a competência do CNIACC, o alcance e os efeitos do processo de mediação no CICAP e o local de celebração do contrato.

A demandada não respondeu. A demandante respondeu no dia 19 de junho de 2017, resposta que foi notificada à demandada no dia 3 de julho de 2017.

No dia 11 de julho de 2017, proferi despacho decidindo as exceções invocadas pela demandada, dando como provados alguns factos e fixando os seguintes temas da prova: data da celebração e da cessação de efeitos do contrato; alterações ao contrato; velocidade contratada de internet e velocidade fornecida durante o período contratual; número de reclamações apresentadas pela demandante; existência e termos de acordo de mediação; eventuais danos sofridos pela demandada. Foram dados como provados os seguintes factos: as partes celebraram um contrato de comunicações eletrónicas em

² Regulamento de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível em <http://www.arbitragemdeconsumo.org/images/file/Regulamento.pdf>

2014; o contrato foi celebrado com um agente da demandada, no domicílio da demandante (X, Penafiel); o contrato sofreu várias alterações durante o seu período de vigência; o contrato deixou de produzir efeitos em 2016.

A demandada invocou duas exceções na sua contestação: (i) incompetência territorial do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC); (ii) efeitos de acordo de mediação alegadamente obtido pelas partes.

Relativamente à exceção que respeita aos efeitos do acordo de mediação alegadamente obtido pelas partes, pelas informações adquiridas até àquele momento considerou-se que ainda não era possível nessa fase do processo determinar se existiu acordo. Assim, esse ponto foi incluído nos temas da prova, podendo ser objeto de análise numa fase posterior deste processo, caso se viesse a revelar necessário.

A demandada invoca ainda a incompetência territorial do CNIACC, uma vez que o processo já tinha sido objeto de mediação no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP). A circunstância de um litígio já ter sido objeto de mediação junto de outra entidade não afasta necessariamente a competência do CNIACC. Com efeito, pode a mediação ter sido feita por entidade que apenas proceda a mediação ou que realize mediações fora do âmbito da sua competência, possibilidade que a lei não parece vedar. Ao contrário da mediação, na arbitragem, a atribuição de poderes jurisdicionais ao(s) árbitro(s) pressupõe necessariamente a competência do tribunal arbitral, a qual, na arbitragem de consumo, se consubstancia na competência do centro de arbitragem.

Vejamos, então, se o CNIACC é competente neste caso.

O CNIACC tem “âmbito nacional e a sua atuação reveste carácter supletivo perante os restantes centros de arbitragem de consumo” – art. 3.º do Regulamento. Isto significa que a competência do CNIACC em função do território se define pela negativa. O CNIACC tem competência em todas as áreas geográficas não abrangidas por outro centro de arbitragem de consumo de competência genérica. Terá também competência o CNIACC, mesmo que haja centro de arbitragem de consumo na área geográfica em causa, se esse centro não for competente em função da matéria ou do valor. O CNIACC também reveste carácter supletivo perante os centros de arbitragem de consumo de competência especializada. Assim, se o CASA ou o CIMPAS tiverem

competência para a resolução do litígio, o CNIACC não é competente. Já em relação a centros de arbitragem de competência genérica, que também resolvem litígios de consumo, o CNIACC não reveste carácter supletivo, sendo, aqui, a competência concorrente.

Definindo-se a competência do CNIACC pela negativa, é necessário sempre verificar se não existe outro centro de arbitragem de conflitos de consumo com competência para a resolução do litígio.

Neste caso, a dúvida poderá colocar-se em relação ao CICAP, uma vez que, por um lado, parece ter aí tido lugar um processo de mediação relativo à questão aqui em causa e, por outro lado, verifica-se uma proximidade geográfica em relação ao Porto.

Nos termos do art. 5.º, n.º 1, do Regulamento do CICAP, a sua competência define-se em função de o contrato de consumo ter sido celebrado “dentro do respetivo âmbito geográfico”. O artigo 2.º dos Estatutos do CICAP estabelece que “a atividade da Associação corresponde à Área Metropolitana do Porto, podendo alargar a sua competência a outros Municípios”. A Área Metropolitana do Porto integra os seguintes municípios: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Paredes, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

Neste caso, o contrato foi celebrado no domicílio da demandante, na freguesia de X, concelho de Penafiel. Ora, o concelho de Penafiel não integra a Área Metropolitana do Porto. Logo, o CICAP não tem competência para o tratamento do presente litígio por via de arbitragem.

Não tendo o CICAP competência para o tratamento do litígio por via de arbitragem, e não existindo outro centro de arbitragem de consumo territorialmente competente, a competência é do CNIACC, que atua supletivamente nas áreas não cobertas por outros centros.

Concluimos, portanto, no despacho de 11 de julho de 2017, que não se verifica, neste caso, a exceção de incompetência deste tribunal arbitral.

No despacho, as partes foram, ainda, convidadas, nos termos do artigo 22.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento, a apresentarem, no prazo de 10 dias, os documentos

que estivessem em seu poder e que, não tendo sido já apresentados, fossem relevantes para os temas de prova indicados.

As partes foram notificadas desse despacho no dia 17 de julho de 2017. A demandada respondeu no dia 27 de julho de 2017, juntando ao processo alegações e o registo de contactos com a linha de apoio ao cliente. Por sua vez, a demandante respondeu no dia 28 de julho de 2017, introduzindo no processo fatura emitida pela B datada de janeiro de 2017 e as condições gerais de prestação do serviço de comunicações eletrónicas e serviços conexos. Foi dado conhecimento de todos estes elementos à contraparte a 8 de agosto de 2017.

No dia 11 de agosto de 2017, proferi novo despacho, do qual as partes foram notificadas no próprio dia, considerando concluída a instrução do processo e convidando as partes a vir ao processo, no prazo de 20 dias, apresentarem, querendo, alegações finais.

A demandante juntou alegações finais a 17 de agosto de 2017, notificadas à demandada a 18 de agosto de 2017. A demandada apresentou alegações finais a 31 de agosto de 2017, tendo-se disso dado conhecimento à demandante no dia 4 de setembro de 2017.

Cumpre decidir.

II – Enquadramento de facto

Tendo em conta os elementos de prova introduzidos no processo pelas partes, nas respetivas alegações, consideram-se provados os seguintes factos:

- As partes celebraram um contrato de comunicações eletrónicas em 2014;
- O contrato foi celebrado com um agente da demandada, no domicílio da demandante em X, Penafiel;
- O contrato sofreu várias alterações durante o seu período de vigência;
- O contrato deixou de produzir efeitos em 2016.

- A demandante reclamou várias vezes junto da demandada quanto à velocidade do serviço de internet, quer telefonicamente, fazendo uso da linha de apoio ao cliente, quer presencialmente, em loja;
- Foi iniciado processo de mediação no CICAP;
- No processo de mediação, as partes chegaram a acordo quanto à resolução do contrato.

III – Enquadramento de direito

Tendo em conta os factos dados como provados no âmbito do presente processo, considera-se que o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas foi resolvido, por acordo das partes (artigo 432.º do Código Civil), no seguimento de um processo de mediação que decorreu no CICAP.

No âmbito deste processo arbitral, cabe aferir quais os efeitos da resolução do contrato, nomeadamente no que respeita às prestações já efetuadas.

Nos contratos de execução continuada ou periódica, como o que está em causa no âmbito deste processo, o n.º 2 do artigo 434.º do Código Civil determina que a resolução do contrato não afeta as prestações já efetuadas. Prevê-se, no entanto, uma exceção: a existência de um vínculo entre as prestações já efetuadas e a causa de resolução que legitime a resolução de todas elas. Esse vínculo existirá, nomeadamente, se a resolução do contrato tiver como fundamento o incumprimento da obrigação pela contraparte³.

Neste caso, uma vez que não se deu como provado o incumprimento (parcial ou defeituoso) da obrigação, por parte da demandada, que a demandante alega ter estado na origem do pedido de resolução do contrato, não se aplica a exceção. Não há, portanto, lugar à devolução dos valores ou de parte dos valores relativos às prestações efetuadas antes da resolução do contrato.

³ AAVV (coord. de ANA PRATA), *Código Civil Anotado*, Vol. I, Almedina, Coimbra, 2017, p. 557.

Quanto aos danos morais alegados, além de não existir, como vimos, facto ilícito, resultante de eventual incumprimento da obrigação, a demandante também não fez prova, como lhe competia, de que os danos tenham correspondido a um desconforto grave e justificado, que se tenham revestido de uma gravidade tal por forma a justificarem a tutela do direito, conforme é exigido pelo artigo 496.º do Código Civil. Logo, improcede também este pedido da demandante.

IV – Decisão

Em consequência, julga-se a ação improcedente, absolvendo a demandada dos pedidos.

Lisboa, 6 de setembro de 2017

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho