

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 2151/2018.

Demandante: X

Demandada: Y

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): 1.º O prestador de serviços de comunicações eletrónicas através de fibra ótica não está legalmente obrigado à instalação da rede de fibra ótica na residência do utente caso o serviço da rede de fibra ótica não esteja disponível nesse local. 2.º O prestador de serviços está obrigado legalmente a indemnizar o utente caso este tenha sofrido, comprovadamente, danos, morais ou materiais, com a frustração da expectativa gerada com a instalação da rede de fibra ótica.

I. - Relatório:

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

O demandante, representado por um terceiro, no caso, W, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2151/2018, contra a demandada.

Da mesma resulta, em suma o seguinte:

-O demandante celebrou com a demandada um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas que contemplava um serviço de telefone fixo, através do sistema “adsl (cabo)”;

-Por causa dos incêndios ocorridos em 15-10-2017 as linhas foram destruídas.

-Após os incêndios a demandada pretendeu, numa primeira fase, cancelar o serviço prestado.

-Posteriormente propôs ao demandante um serviço prestado através de fibra ótica com telefone fixo e 15 canais.

-Após várias visitas à morada do demandante os técnicos da demandada concluíram que não era economicamente viável.



-As informações prestadas pela demandada, nas suas lojas oficiais e telefonicamente, apontavam para a existência de rede de fibra ótica no local.

-A demandada comunicou ao demandante que não existia fibra ótica no local, que não procederiam à sua colocação e que migrariam o número de telefone para um cartão GSM.

-O demandante não aceitou porque considera que o sinal de rede por satélite é muito mau e que os telemóveis funcionam muito mal.

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

-Não é possível garantir ao demandante o serviço com as condições anteriores (adsl).

-Não é possível assegurar o serviço com a tecnologia de fibra ótica

-Os serviços de telefone são prestados através da tecnologia de rede móvel.

Na fase de “Mediação” o demandante reiterou o teor da sua reclamação e a demandada confirmou a impossibilidade de prestar o serviço pretendido pelo demandante através da tecnologia de fibra ótica e que o serviço de telefone teria de ser assegurado por satélite.

Tendo-se frustrado a fase da “Mediação” seguiu-se a fase “Arbitral” que correu os seus termos em conformidade com o regulamento do CNIACC.

Na fase “Arbitral” o demandante renovou os pedidos formulados nas fases da “Reclamação” e “Mediação” e com os mesmos fundamentos, procedimento admissível nos termos do **artigo 14.º/1** do regulamento do CNIACC.

Alegou, ainda, através de comunicação escrita (e-mail), datada de 12-03-2019, que o serviço de fibra ótica já se encontra disponível no local da sua residência (cfr. fls.10).

Para o efeito juntou aos autos um atestado da Junta de Freguesia da União de Freguesias de___, do qual resulta, em suma, que “...os cabos do serviço de fibra da Y, se encontram no lugar de___, dando cobertura deste serviço, na casa de Z encontrando-se a cerca de 400 metros da residência de X residente no lugar___.” (cfr. fls.11). Juntou, igualmente,

uma fatura emitida a favor de Z na qual é mencionada um serviço de internet de fibra de 100 mb mais voz total (cfr. fls.12/13).



Notificada para se pronunciar a demandada comunicou, numa primeira fase, que reanalisaria o pedido do reclamante mediante uma análise técnica ao local, para depois confirmar, por escrito, o que havia alegado nas fases anteriores, ou seja, que tecnicamente não era possível instalar a rede de fibra ótica no local da residência do demandante.

Contestou, assim, a pretensão do demandante, alegando a impossibilidade de instalação do serviço de voz fixa através da tecnologia de fibra ótica (cfr. fls.18).

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”, sendo por isso, aliás, que esta causa arbitral é decidida, unicamente, com base nos documentos, como se dará conta infra em “C”.

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.

C. – Dispensa da Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CNIACC):

O **artigo 14.º** do Regulamento do CNIACC determina que “...o tribunal adota a tramitação processual adequada às especificidades da causa, definindo designadamente: a) *Se o processo comporta fases orais para a produção da prova ou para a exposição oral dos argumentos das partes ou se é decidido apenas com base nos documentos e outros elementos de prova, dispensado a realização e qualquer audiência.*”.

Considerando que os documentos juntos aos autos do processo arbitral se revelam suficientes para a decisão do mérito da causa, não se revelando, por isso, necessária a produção adicional de outros meios de prova, designadamente, prova testemunhal, determina-se a dispensa da realização da audiência arbitral e, assim, das fases orais para a exposição oral dos argumentos da partes.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente e foi validamente constituído.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas, o demandante é representado por terceiro, no caso por W, e a demandada representa-se a si mesma.

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.

Na reclamação n.º2151/2018 o demandante declara, ainda, que é representado pela “DECO”.

Dos autos deste processo não resulta, contudo, nenhuma evidência dessa representação, desde logo porque todas as comunicações, nas fases da “Mediação” e “Arbitragem”, foram



realizadas diretamente pelo representante acima identificado (a título de exemplo as fls. 4 e 14), pelo que para este feito o tribunal considera que a parte se representou por esse terceiro.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e os pedidos, 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**).

Analisados os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa não foi possível a este tribunal determinar o valor concreto da causa porquanto pese embora os pedidos do demandante sejam concretos (celebração de um contrato de telefone fixo com 15 canais através de fibra ótica e indemnização pelo tempo sem comunicação e pelas deslocações a lojas da demandada e contactos para esta operadora), não se conseguiu determinar um valor certo, expresso em euros, que represente a utilidade económica imediata de tais pedidos.

Por um lado não resulta dos autos qual o valor concreto do custo de um contrato nos termos pretendidos pelo demandante, nem o prazo contratual pelo qual o mesmo seria celebrado. Estes dois fatores permitiram ao tribunal calcular o valor estimado do contrato.

Por outro o demandante não concretizou o valor da indemnização pretendida.

A este tribunal não resta outra alternativa senão fixar o valor da causa recorrendo ao critério supletivo previsto no **artigo 303.º**, do CPC, considerando, para o efeito, que os interesses em causa são imateriais.



O valor da causa fixa-se, assim, em €30.000,01 (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.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.

Este tribunal é competente, em face do valor da causa que foi fixado, por força do disposto no Despacho n.º9089/2017, da Ministra da Justiça, que estipula que na arbitragem necessária, como é o caso, a competência dos tribunais arbitrais do CNIACC não estão sujeitas a limitação de valor.

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) Em data que não se conseguiu apurar as partes celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas que contemplava um serviço de telefone fixo, através do sistema “adsl (cabo)”;
- b) Por causa dos incêndios ocorridos em 15-10-2017 a demandada deixou de prestar esse serviço e confirmou essa impossibilidade ao demandante.
- c) O demandante não está interessado no serviço de comunicações através de satélite como alternativa ao serviço anterior (adsl) e ao de fibra ótica.
- d) No local da residência do demandante não existe rede de fibra ótica da demandada.
- e) Existe rede de fibra ótica da demandada num raio de aproximadamente 400 metros da residência do demandante.
- f) Não é tecnicamente possível instalar rede de fibra ótica no local da residência do demandante.



Os factos contantes das alíneas a) a f), 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:

O objeto do litígio dos presentes autos é apreciação da legalidade da atuação da demandada relativamente ao contrato existente à data de 15-10-2017, à recusa de instalação da rede de fibra ótica no local da residência do demandante e da celebração do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com o demandante através do sistema de fibra ótica.

Nos presentes autos discutem-se, assim, três questões controvertidas:

1.º A demandada violou o contrato existente à data de 15-10-2017?

2.º A demandada está legalmente obrigada à instalação de rede de fibra ótica no local da residência do demandante?

3.º Em caso de resposta afirmativa à segunda questão a demandada está, por isso, obrigada a celebrar um contrato com o demandante nos termos pretendidos pelo mesmo?

Relativamente à **primeira questão** ficou provado nos presentes autos que a demandada cessou a prestação de serviços, que consistia no serviço de telefone fixo por “adsl (cabo)”, decorrente do contrato de prestação de serviços que à data vinculava as partes, em virtude dos incêndios ocorridos em 15-10-2017.

Em face desse evento a demandada viu-se, assim, impossibilitada de continuar a prestar o serviço que vinha prestando ao abrigo do contrato existente.



Dos presentes autos não resulta, de modo algum, que os incêndios tenham sido causados pela demandada.

O incumprimento da demandada, que a mesma confessa a fls.3 dos presentes autos quando refere que “...*não é possível garantir o serviço com as condições anteriores (adsl)*”, o que lamentamos...”, decorreu, assim, de um facto que lhe é totalmente alheio.

Este tribunal não poderá, por isso, deixar de concluir que o incumprimento do contrato de prestação de serviços em vigor à data não é imputável à demandada.

Acresce que a prestação do serviço a que estava obrigada tornou-se, ainda, impossível por causa que não lhe é imputável, porquanto os incêndios destruíram todas as infraestruturas existentes “adsl (cabo)”.

Temos, assim, que para além do incumprimento do contrato não ser imputável à demandada, a obrigação de prestar o serviço, decorrente do contrato existente, extinguiu-se na medida em que a mesma ficou impossibilidade de prestar o serviço.

A esse respeito o **artigo 790.º**, do Código Civil, é muito claro ao referir que “*A obrigação extingue-se quando a prestação se torna impossível por causa não imputável ao devedor.*”.

Subsumindo os factos dados como provados ao direito aplicável este tribunal considera que o incumprimento do contrato de prestação de serviços existente à data de 15-10-2017 não é imputável à demandada e, conseqüentemente, a sua atuação não enferma de qualquer ilegalidade.

A este respeito importa realçar que ficou provado, inclusivamente, nos presentes autos, que a demandada procurou, desde logo, assegurar uma alternativa ao demandante e que passaria por um serviço de comunicações através de satélite, opção que foi rejeitada reiteradamente por aquele.



Quanto à segunda questão controvertida e que passa por saber se a demandada está legalmente obrigada à instalação de rede de fibra ótica no local da residência do demandante a resposta terá, necessariamente, de ser negativa, em face dos factos dados como provados e dos elementos de prova juntos aos autos.

Este tribunal desconhece, sem obrigação de conhecer, a rede de fibra ótica que a demandada executou ou tem prevista executar, designadamente no local da residência do demandante.

O que este tribunal conseguiu apurar é que existe rede de fibra ótica num raio aproximadamente de 400 metros do local da residência do demandante, assim como que não existe essa rede no local da residência do demandante.

Perante a vontade manifestada pelo demandante em celebrar um contrato de prestação de serviços comunicações eletrónicas em rede de fibra ótica a resposta da demandada foi sempre que tal serviço não ser encontrava disponível no local da residência daquele e que tecnicamente não seria possível instala-lo, razão pela qual tal contrato não poderia ser celebrado.

Considerando que a rede de fibra ótica não existe no local da residência do demandante e que como ficou provado não é tecnicamente possível a instalação dessa fibra naquele local, este tribunal é forçado a concluir que a demanda nunca estaria legalmente obrigada à sua instalação no local da residência do demandante.

A impossibilidade técnica sempre seria bastante para se concluir pela inexistência de qualquer obrigação da demandada em instalar a rede de fibra ótica no local da residência do demandante.

Todavia, ainda que assim não fosse, ou seja, que existiam condições técnicas para a instalação da rede de fibra ótica no local da residência do demandante, nunca a demandada estaria obrigada a executar essa instalação porquanto a expansão da sua rede de fibra ótica não decorre da lei, designadamente da **Lei das Comunicações Eletrónicas** (Lei n.º 5/2004, de 10/02, na sua redação atualizada), mas da sua própria vontade.



Questão diferente passaria por determinar se existindo a rede de fibra ótica no local da residência do demandante se este poderia exigir da demandada a celebração do contrato pretendido.

Nesse caso a resposta seria afirmativa se porventura a demandada anunciasse, como efetivamente acontece (consultar as condições gerais de prestação de serviços de comunicações eletrônicas em rede fixa da demandada disponíveis no sítio www.), em regime de contrato de adesão, a prestação de serviços de comunicações eletrônicas em rede fixa através de fibra ótica.

Em suma: a resposta à segunda questão controvertida é negativa e por isso a demandada não está legalmente obrigada a instalar a rede de fibra ótica no local da residência do demandante.

No que concerne à **terceira questão controvertida** a sua resposta fica prejudica em face da resposta dada à segunda questão, ou seja, não estando obrigada a instalar a rede de fibra ótica no local da residência do demandante a demandada não está, por isso, obrigada a celebrar qualquer contrato com o mesmo com esse objeto.

Subsumindo os factos dados como provados ao direito aplicável este tribunal conclui que a demandada não estava obrigada a celebrar o contrato pretendido pelo demandante.

Acresce que não ficou sequer provado nos autos que tenha sido formalizada alguma proposta de adesão nesse sentido entre as partes, o que seria essencial para apurar a existência de uma eventual responsabilidade pré-contratual da demandada para com o demandante e, conseqüentemente, determinar se este teria direito à indemnização que reclamou na sua reclamação inicial relativamente ao tempo sem comunicações, às deslocações às lojas da demandada e aos contatos para esta operadora.



V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral, e, conseqüentemente, determino a absolvição da entidade demandada dos pedidos formulados pelo demandante na reclamação n.º2151/2018, no caso o *“cumprimento da proposta de adesão à fibra com o telefone fixo e 15 canais (...) Ser indemnizado economicamente pelo tempo sem comunicações (desde 15-10-2017), deslocações a lojas oficiais () e telefonemas para a demandada”*, 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 €30.000,01 (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.º/1**, do CPTA, 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.