

## Sentença Arbitral

**Processo de Arbitragem n.º 2102/2018.**

**Demandante:** X

**Demandada:** Y

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): A violação do dever de informação (artigo 4.º da Lei n.º 23/96, de 26/07), e das normas dos artigos 5.º e 9.º, da Lei n.º 23/96, de 26/07, pelo prestador de serviços públicos essenciais, confere ao utente lesado o direito a ser indemnizado pelos danos causados em consequência dessa violação.

### **I. - Relatório:**

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

O demandante, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2102/2018, contra a demandada.

Da mesma resulta, em suma o seguinte:

- Em 28-08-2017 celebrou com a demandada um contrato de prestação de serviços de banda móvel de internet;
- No mês de março de 2017 comunicou, por escrito, à demandada, o descontentamento que vinha manifestando telefonicamente, relativamente à qualidade do serviço prestado;
- Através da missiva enviada em Março de 2017 o demandante requereu a faturação em formato de papel a partir daquela data, a anulação do contrato com efeitos a 31-08-2018 e a informação quanto ao equipamento a devolver após a cessação do contrato;
- A demandada nunca cumpriu as suas solicitações;
- Recebeu uma missiva da demandada a comunicar a anulação do contrato com efeitos a partir de 01-4-2018 e a aplicação de uma penalidade por incumprimento do período de fidelização;
- Em 01-04-2018 a demandada cancelou, sem aviso prévio, o serviço de internet, que foi restabelecido ao final do dia;



-Em Junho a demandada cancelou, novamente, sem aviso prévio, o serviço de internet, tendo o demandante ficado sem serviço no período compreendido entre 29-06-2018 e 16-07-2018;

-A faturação em formato de papel só se iniciou em Julho de 2018;

-Reclama o pagamento de uma indemnização no valor nunca inferior a €450,00 pelos danos causados pela ausência de serviço de internet durante 19 dias e pelos danos, morais e materiais, decorrentes da atuação da demandada.

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

-O serviço foi suspenso a 28-06-2018 devido a pagamentos em atraso tendo sido reativado em 16-07-2018;

-A suspensão era devida uma vez que existiam valores por regularizar;

-Em 30-06-2018 esclareceram o demandante quanto às razões da suspensão do serviço indicando, igualmente, que já tinham diligenciado pela emissão da fatura em formato de papel;

-Foram enviados e-mails ao demandante para confirmação da sua morada aos quais não obtiveram resposta;

-Em 05-07-2018 o demandante foi informado que o formato de envio da sua fatura já se encontra alterado e que as próximas faturas seriam enviadas por carta;

-Relativamente às faturas anteriores as mesmas tinham sido enviadas para o endereço de e-mail e poderiam ser consultadas através da área de cliente.

## **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 arbitral, e ambas pronunciaram-se, por escrito.

O demandante reiterando, em suma, o teor da sua reclamação inicial e das reclamações que foi apresentando junto da demandada antes do início do processo de reclamação junto do CNIACC.

A demandada, por sua vez, apresentou um documento, sob a forma de “contestação”, em que em síntese reitera, também, o teor das respostas que foi dando ao demandante ao longo do tempo e já na fase de “Mediação”.

**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 prazo concedido a demandada apresentou um documento sob a forma de “contestação” que foi admitida pelo árbitro signatário nos termos do disposto no artigo 14.º do regulamento do CNIACC.

Do documento resulta, em suma, o pedido para que a ação arbitral seja julgada improcedente e a demandada absolvida do pedido de indemnização formulado pelo demandante, com fundamento na inexistência de qualquer incumprimento, legal ou contratual, por parte da demandada.

A audiência arbitral realizou-se na sede do CNIACC no dia 07-05-2019, pelas 11:00.

O demandante encontrava-se presente e representou-se a si mesmo.

Tendo-lhe sido concedida a palavra o mesmo reiterou o teor da sua reclamação inicial e o pedido de indemnização formulado, assim como requereu a ampliação do pedido para efeito de inclusão das despesas suportadas com a deslocação à sede do CNIACC para a realização da audiência arbitral.

O árbitro signatário deferiu o pedido e concedeu-lhe o prazo de 48 horas para o efeito.

A demandada não estava presente nem se fez representar por terceiro, designadamente por Advogado.

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.



**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 mesma e a demandada foi representada pela Dr.<sup>a</sup> W, conforme credencial junta aos presentes autos com a “contestação”.

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.

Em sede de audiência arbitral o demandante requereu e foi-lhe deferido o pedido de ampliação do pedido inicial de modo a incluir as despesas suportadas pelo mesmo com a deslocação à sede do CNIACC para a realização da audiência arbitral.

No prazo concedido para o efeito o demandante apresentou um requerimento a solicitar a inclusão no pedido inicial do valor de €87,45 correspondente ao montante total das despesas suportadas com a referida deslocação, apresentando, para o efeito, os respetivos documentos comprovativos.

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 €537,45, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, que resulta da soma do pedido inicial (€450,00), e do valor da ampliação do pedido (€87,45).

O valor da causa fixa-se, assim, em €537,45 (quinhentos e trinta e sete euros e quarenta e cinco 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) Em 28-08-2017 demandante e demandada celebraram um contrato de prestação de serviços de internet através de banda móvel;
- b) Através de missiva datada de 26-03-2018, recebida pela demandada em 27-03-2018, o demandante requereu a faturação em formato de papel a partir daquela data, a anulação do contrato com efeitos a 31-08-2018 e informação quanto ao equipamento a devolver após a cessação do contrato;
- c) O demandante recebeu uma missiva da demandada, datada de 28-03-2018, a confirmar a desativação do serviço com efeitos a partir de 01-04-2018, e a aplicação de uma penalidade por incumprimento do período de fidelização no valor de €87,45;
- d) Em 01-04-2018 a demandada cancelou, sem aviso prévio, o serviço de internet, que só foi restabelecido ao final do dia;



- e) Nos artigos 5 e 6 da contestação a demandada confessa que por lapso dos seus serviços foi programada a desativação para final de ciclo de faturação erradamente uma vez que o demandante solicitou a desativação no final do contrato, ou seja, o serviço foi desativado a 31-03-2018 quando apenas deverias ser para 29-08-2018;
- f) No artigo 8 da contestação a demandada confessa que o demandante solicitou a alteração do método de pagamento de débito direto para outras formas de pagamento;
- g) No artigo 9 da contestação a demandada confessa que o demandado lhe enviou um e-mail a confirmar o cancelamento do débito direto e a informar que continuava a aguardar pela fatura em formato de papel;
- h) No artigo 10 da contestação a demandada confessa que a alteração do formato de pagamento não implica que as faturas passassem a ser disponibilizadas em formato de papel;
- i) Em 28-06-2018 a demandada cancelou, novamente, sem aviso prévio, o serviço de internet, tendo o demandante ficado sem serviço no período compreendido entre 29-06-2018 e 16-07-2018;
- j) Em 16-07-2018 o demandante pagou o valor que lhe foi exigido pela demandada para reativar o serviço de internet;
- k) O demandante esteve dezanove dias sem acesso ao serviço de internet;
- l) A faturação em formato de papel só se iniciou em 18-07-2018, ou seja, 4 meses, aproximadamente, após ter sido solicitada, por escrito, pelo demandante;
- m) A morada do demandante, prevista no contrato, corresponde à morada constante das faturas/comunicações que lhe foram enviadas pela demandada.

Os factos contantes das alíneas a) a m), 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 demandante exige da demandada o pagamento de uma indemnização pelos danos que lhe foram causados em consequência da atuação da mesma no período de Março a Agosto de 2018.

As normas dos **artigos 4.º, 5.º e 9.º**, da Lei n.º 23/96, de 26/07, dispõem, em suma, que 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 justifiquem de acordo com as circunstâncias; que a prestação de serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior; e que o utente tem direito a uma fatura, no formato que muito bem entender, que especifique devidamente os valores que apresenta.

Subsumindo a matéria de facto dada como provada às normas acabadas de enunciar este tribunal é forçado a concluir que a atuação da demandada no período de Março a Agosto de 2018 violou, grosseira e reiteradamente, aqueles preceitos legais.

Aliás, nos artigos 5 a 10 da sua contestação, a demandada confessa, parcialmente, os seus “lapsos”.

Primeiro porque demorou quase quatro meses a alterar o formato da fatura eletrónica para o formato de papel.

Segundo porque procurou justificar esse atraso com a ausência de confirmação da sua morada pelo demandante, quando conhecia perfeitamente a morada em causa e, inclusivamente, já tinha expedido comunicações para a mesma.

Terceiro porque suspendeu, por duas vezes, o serviço de internet sem pré-aviso e só a muito custo, de pois de várias chamadas e deslocações, é que o demandante foi informado que a segunda suspensão se devia a falta de pagamento de faturas, porquanto a primeira suspensão a demanda confessou que foi por lapso.



Quarto porque durante cinco meses a demandada não foi capaz uma única vez e de forma cabal cumprir o dever de informação que recai sobre si enquanto prestadora de um serviço público essencial e, assim, informar o requerente acerca de todas as questões suscitadas pelo mesmo.

Disso são exemplo, desde logo, as três questões suscitadas pelo mesmo na sua missiva de 26-03-2018, em que nenhuma foi respondida clara e convenientemente conforme dispõe o citado artigo 4.º.

Ao atuar do modo descrito no período acima referido a demandada violou, dolosamente, as normas dos **artigos 4.º, 5.º e 9.º**, do diploma legal invocado, e tal conduta ilícita tem de ser censurada por este tribunal.

Acresce que dessa conduta resultaram danos, materiais e morais, para o demandante, designadamente dezanove dias sem internet, incómodos e gastos com deslocações por falta de serviço de internet, incómodos e gastos com chamadas e missivas dirigidas à demandada às quais não obtinha respostas ou respostas deficientes, que o mesmo computa em montante nunca inferior a €450,00, acrescido das despesas suportadas com a deslocação à sede do CNIACC para a audiência arbitral.

Considerando a atuação ilícita e dolosa da demandada e os danos que a mesma causou ao demandante este tribunal considera perfeitamente adequada e justificada uma indemnização no montante de €450,00 acrescido das despesas suportadas com a deslocação à sede do CNIACC para a audiência arbitral.

#### **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 do valor de €537,45 a título de indemnização pelos danos sofridos pelo mesmo em consequência da violação pela demandada do disposto nos **artigos 4.º, 5.º e 9.º**, da Lei n.º 23/96, de 26/07, e de reembolso das despesas que o mesmo suportou, comprovadamente, com a sua deslocação à sede do CNIACC para a audiência arbitral, 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, assim, em €537,45 (quinhentos e trinta e sete euros e quarenta e cinco 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.