

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1907/2020.

Demandante: A

Demandada: B

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Tendo o prestador de serviço público essencial B cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de comunicações eletrónicas, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, não assiste ao demandante o direito à correção da faturação emitida no âmbito do contrato e 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 X, no concelho de S, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 1907/2020, 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 os efeitos, e consistem, em suma, na retificação da faturação emitida no âmbito do contrato, a resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada sem o pagamento da penalização contratualmente prevista, com fundamento

Por sua vez, a demandada B apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, pugnando pela licitude da sua atuação, e requerendo, a final, a improcedência total da presente ação, por não provada, e a sua absolvição dos pedidos.

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 26-10-2020, pelas 09:45.

O demandante não se encontra presente nem se fez representar e a demandada esteve representada pela Dr.^a Z, Advogada.

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 condene a demandada na retificação da faturação emitida no âmbito do contrato, a resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada sem o pagamento da penalização contratualmente prevista, com fundamento

Da reclamação e dos pedidos do demandante não resulta, direta ou indiretamente, o seu valor concreto suscetível de ser expresso em euros.

Analisados o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no Código do Processo Civil (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, não se conseguiu determinar um valor certo, expresso em euros, que represente a utilidade económica imediata de tais pedidos.

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 19.º** do Regulamento do Triave para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Cumpra, 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, a contestação apresentada pela demandada, 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. O demandante é cliente da operadora de telecomunicações B;
2. O demandante residiu na rua Y, no concelho de M;
3. Para essa habitação contratou com a demandada uma prestação de serviços de internet através de fibra ótica com um período de fidelização até 28-09-2020;
4. Entretanto o demandante mudou a sua residência para a rua X, no concelho de S;
5. As partes cessaram, por mútuo acordo, o contrato de prestações de serviços em vigor à data;
6. Para a sua nova residência o demandante contratou com a demandada uma prestação de serviços de internet através de satélite (sem fios), com um período de fidelização de 29-04-2020 a 29-04-2022;
7. O demandante reclamou da má qualidade do serviço de internet na sua nova residência;
8. A demandada realizou testes na residência do demandante.
9. Os testes confirmaram a existência de boa cobertura de rede no local, com registo de tráfego regular, intenso e sem quebras.

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, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9, pelos documentos juntos aos autos pelas partes;

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes, na medida em que a partir dos mesmos foi possível confirmar, desde logo, os objetos dos contratos celebrados entre elas, o modo de cessação do primeiro contrato, o tipo de serviço que era prestado no primeiro contrato, a celebração de um novo contrato, o modo de fornecimento do serviço de internet no segundo contrato, o período de fidelização associado a este contrato, e, com especial relevância para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio, que o serviço de internet através de satélites, ou seja, sem fios, na atual residência do demandante, foi testado e registou boa cobertura no local, registo de tráfego regular, intenso e sem quebras (cfr. **Docs.5/6/7/8/9** juntos com a contestação escrita da demandada).

A partir destes documentos 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 que o serviço de internet sem fios prestado através de satélite revela um serviço de tráfego regular, intenso e sem quebras, contrariamente ao que é alegado pelo demandante na sua reclamação inicial e que a faturação está de acordo com o tarifário contratado.

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, pelo contrário, a demandada é que logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, designadamente os relativos à cobertura de rede, volume de tráfego da internet e faturação.

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.

Na prestação desse serviço público a demandada B estava obrigada a “...obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em funções desses padrões.”, conforme dispõe o **artigo 7.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe “Padrões de qualidade”.

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 prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, teve em atenção dos interesses do utente/consumidor.

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.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **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 **€30.000,01** (trinta mil euros e um cêntimo), nos termos do **artigo 303.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do Triave 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, 25-01-2021.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,