

Sentença Arbitral

Processo de Arbitragem n.º 1782/2018.

Demandante: X

Demandada: Y

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): A violação das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 7.º e 9.º**, da Lei n.º23/95, 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 1782/2018, contra a demandada .

Da mesma resulta, em suma o seguinte:

- Demandante e demandada celebraram um contrato em 15-05-2015;
- O demandante fez cessar o contrato em 24-01-2018 na sua área de cliente;
- A demandante só deveria ter faturados os dias 1 a 3 de Fevereiro de 2018;
- O demandante pagou, contudo, a totalidade da fatura no valor de €97,78 e posteriormente solicitou o reembolso do excesso;
- Tentou, por diversas vezes, entregar os equipamentos nas lojas associadas à demandada;
- A demandada continuou a emitir faturas no período de Março a Junho de 2018 acrescidas de juros de mora e indemnização;
- A demandada inscreveu o nome do demandante na sua base de dados de devedores;
- A atuação da demandada causou-lhe enorme desgaste, ansiedade, noites sem dormir, nervosismo, stress, e ofendeu o seu bom nome, crédito, honra e consideração;
- Pedi uma indemnização no valor de €1.000,00.



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

- Foram anulados todos os valores em aberto associados à conta do demandante;
- Não se encontra qualquer valor por regularizar;
- Reembolsou o demandante da quantia de €87,30;
- Eliminou o nome do demandante da sua base de dados de devedores;
- Informou que não se responsabilizaria por eventuais danos não patrimoniais causados ao demandante.

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, que já se encontram resolvidas duas, das três, questões suscitadas na reclamação inicial do demandante, porquanto foi-lhe devolvida a quantia de €87,30, relativa ao pagamento de serviços não prestados pela demandada entre os dias 4 a 28 de fevereiro de 2018, e a anulação das faturas de março a junho de 2018, no valor de €289,88 que determinou, conseqüentemente, o não pagamento dos juros de mora e da indemnização dos encargos decorrentes da cobrança.



Termina pedindo 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 09:40.

O demandante não se encontrava presente.

A testemunha por si indicada, também não compareceu.

A demandada fez-se representar pela Dr.^a W devidamente mandatada para o efeito por procuração junta aos autos com a contestação.

Questionada acerca das chamadas telefónicas, que o demandante requereu que fossem juntas aos autos, pela representante da demandada foi dito que não seria possível apresenta-las porquanto só são guardadas pelo período de seis meses e à data do pedido do demandante já tinha decorrido esse período, o que pressupõe que tenham sido eliminadas findo aquele prazo.

Concedida a palavra à representante da demandada para alegações orais finais quanto à matéria de facto e direito a mesma reiterou os fundamentos invocados na contestação e concluiu nos mesmos termos daquele articulado.

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.

O demandante representou-se a si mesma e a demandada foi representada pela Dr.^a W, conforme procuração 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.

No decurso do processo arbitral a demandada reiterou, por escrito, o que havia comunicado no âmbito da fase de “Mediação” relativamente ao reembolso da quantia de €87,30, relativa ao pagamento de serviços não prestados pela demandada entre os dias 4 a 28 de fevereiro de 2018, e a anulação das faturas de março a junho de 2018, no valor de €289,88, que determinou, conseqüentemente, o não pagamento de €5,55, título de juros de mora, e da indemnização de €40,00 dos encargos decorrentes da cobrança.

Por sua vez o demandante confirmou o reembolso da quantia de €87,30, a anulação das faturas acima referidas, reiterando, contudo, o pedido de indemnização de €1.000,00 pelos danos que alega ter sofrido em consequência da atuação da demandada que qualifica como ilícita.

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 €1.000,00, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, porquanto corresponde ao único pedido formulado inicialmente pelo demandante que constitui a única questão controvertida do objeto deste litígio arbitral.

O valor da causa fixa-se, assim, em €1.000,00 (mil euros), 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 em 15-05-2015 com um período de fidelização até 31-12-2017;
- b) Em 24-01-2018 o demandante cessou o contrato celebrado com a demandada na sua área de cliente;
- c) O demandante comunicou à demandada que não se responsabilizaria pelo pagamento de qualquer quantia a partir de 03-02-2018;
- d) A demandada nunca se opôs à cessação do contrato;
- e) A demandada faturou serviços no mês de Fevereiro de 2018;
- f) O demandante pagou o valor total da fatura, mas solicitou o reembolso do excedente no montante de €87,30;
- g) O demandante tentou, por diversas vezes, entregar os equipamentos nas lojas associadas da demandada;
- h) As lojas associadas da demandada recusaram-se a receber os equipamentos;
- i) A demandada continuou a emitir faturas no período de Março a Junho de 2018;
- j) A demandada inscreveu na sua base de dados devedores o nome do demandante;



- k) Por comunicação escrita datada de 01-07-2018 a demandada comunica ao demandante a suspensão total dos serviços associados ao contrato e reclama o pagamento das faturas em débito discriminadas naquela;
- l) Na fase de “Mediação” a demandada reembolsou o demandante da quantia de €87,30, anulou as fatura relativas ao período de Março a Junho de 2018 e eliminou o nome do requerente da sua base de dados de devedores;
- m) A conduta da demandada casou desgaste, ansiedade, noites sem dormir, nervosismo e stress no demandante.

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 ao longo de todo o período de tempo referido na sua reclamação inicial e reiterado nas comunicações escritas posteriores.

O **artigo 3.º**, da Lei n.º 23/96, de 26/07, consagra o princípio geral de 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.”*

A norma do **artigo 4.º**, daquele diploma, dispõe, por sua vez, 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.”*

De igual modo o **artigo 7.º**, do referido diploma, consagra que a *“A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes (...).”*



O dever de obediência a “*Padrões de Qualidade*” encontra-se consagrado, também, no **artigo 9.º**, do citado diploma, quando refere que “*No caso do serviço de comunicações electrónicas, e a pedido do interessado, a factura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados (...)*”.

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 que se seguiu à cessação do contrato celebrado com o demandante, violou, grosseira e reiteradamente, aqueles preceitos legais.

Primeiro porque não reconheceu a cessação do contrato, operada pelo demandante, quando estava obrigada a fazê-lo porque a mesma revelou-se validade, tempestiva e eficaz.

Segundo porque nunca informou o demandante que não reconhecia a validade, eficácia e tempestividade da declaração de vontade manifestada por aquele, quando estava obrigada a fazê-lo ao abrigo do dever de informação previsto no **artigo 4.º** acima citado.

Terceiro porque se recusou, inexplicavelmente, a receber os equipamentos que o demandante procurou, reiteradamente, entregar nas lojas associadas à demandante, violando, desde logo, o dever de padrões de qualidade a que está obrigada por força do disposto no **artigo 7.º** referido supra.

Quarto porque nunca informou, clara e convenientemente, o demandante, das razões que justificavam a sua recusa na receção dos equipamentos, também numa clara violação do **artigo 4.º** que vimos referindo.

Quinto porque continuou a emitir faturas ao longo dos meses de Março a Junho de 2018 já depois de o demandante ter operado a cessação do contrato e reiterado essa cessação nas sucessivas comunicações telefónicas e escritas que promoveu junto da demandada, não dando, por isso, cumprimento ao disposto no **artigo 8.º** supra citado.

Sexto porque a demandada inscreveu o nome do demandante na sua base de dados de dívidas quando este não lhe devia qualquer quantia, violando, assim, o princípio geral de boa-fé enunciado no **artigo 2.º** acima referido.



Sétimo porque só sete meses depois, ou seja, em Julho de 2018, é que a demandada reconhece, por escrito, a cessação do contrato.

Em face do que se acaba de referir este tribunal não têm dúvidas que a demandada atuou ilícita e dolosamente, numa clara violação dos preceitos legais acima enunciados, que se traduziu na ofensa do nome, honra e crédito do demandante e que lhe causou os danos, morais e materiais, que o mesmo alegou nos autos, designadamente desgaste, ansiedade, noites sem dormir, nervosismo, stress, custos com deslocações, chamadas, comunicações escritas, ao longo de mais de sete meses, que foi o período que a demandada demorou a reconhecer a cessação do contrato e a cessar a sua atividade ilícita.

No entanto a atuação ilícita da demandada não cessou em Julho de 2018 porquanto só depois de o demandante ter reclamado junto do CNIACC é que a mesma reembolsou o demandante das quantias pagas indevidamente pelo mesmo, anulou as faturas relativas ao período de Março a Junho de 2018 e eliminou o nome do demandante da sua base de dados de devedores.

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 €1.000,00.

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 €1.000,00 (mil euros), a título de indemnização pelos danos sofridos pelo mesmo em consequência da violação pela demandada do disposto no **artigo 4.º** da Lei n.º 23/96, de 26/07, 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 €1.000,00 (mil euros), 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.



ARBITRAGEM DE CONSUMO

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

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.