

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2452_2022.

Demandante: **A**

Demandada: **B**

Demandada: **C**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a prestadora 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, assiste à demandante o direito à utilização exclusiva do número de telemóvel que lhe foi atribuído e o direito a ser indemnizada pelos danos patrimoniais e não patrimoniais causados em consequência da atuação ilícita da prestadora daquele serviço.

I. - Relatório:

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

A demandante **A**, residente no concelho da Guarda, apresentou uma reclamação no CNIACC, à qual foi atribuída o número 2452_2022, contra as demandadas **“B”** e **“C”**.

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 da 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 da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos.

Por sua vez, as demandadas apresentaram contestação escrita, defendendo-se por exceção e impugnação, e pugnando pela licitude da sua atuação requereram, a final, a improcedência total da presente ação, por não provada, e a sua absolvição do pedido.

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 da 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.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 11-01-2022, pelas 16:30.

A demandada esteve presente, a demandada “B” ausente e sem representação e a demandada “C” representada Sr.ª Dr.ª P, Jurista.

No início da audiência arbitral a demandante comunicou aos autos a sua desistência dos pedidos formulados contra a demandada “C”. Tendo esta declarado nada ter a opor o signatário da presente homologou a desistência dos pedidos e verteu a sua decisão em ata.

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**).

A demandante pretende que este tribunal declare o seu direito ao uso exclusivo do número de telemóvel “..” que lhe foi atribuído pela demandada “B” e, ainda, a condenação desta no pagamento da quantia de €2.500,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência da atuação ilícita daquela.

Analisados, assim, os pedidos e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€2.500,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pela demandante contra a demandada “NOS”.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€2.500,00** (dois mil e quinhentos euros), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.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, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pela demandante na reclamação inicial, confirmada, depois, na fase “arbitral” deste processo, as declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral, 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. A demandante era cliente da empresa “C” com quem tinha celebrado um contrato de prestação de serviços de telecomunicações ao abrigo do qual foi-lhe atribuído o número de telemóvel 9.....;
2. Posteriormente, em 20-12-2022, a demandante deslocou-se à loja da demandada “B” na cidade da Guarda para celebrar um contrato de prestação de serviços de telecomunicações com esta demandada;

3. As partes celebraram, então, um contrato de prestação de serviços ao abrigo do qual a demandante requereu a portabilidade do número que lhe tinha sido atribuído pela empresa “C”;
4. A demandante adquiriu, igualmente, um número de telemóvel pré-pago (9.....), para assegurar telecomunicações móveis durante o período da portabilidade do outro número;
5. A demandada “B” assumiu a obrigação de realizar a portabilidade em 48h;
6. A demandada “B” não realizou a portabilidade em 48h;
7. Em 09-11-2022 a demandada “B” ainda não havia concretizado a portabilidade a que obrigara;
8. A demandada “B” informou a demandante que a portabilidade fora realizada para outro número que não o seu;
9. O número 9..... encontra-se ativo, mas não no telemóvel da demandante;
10. A demandante deslocou-se várias vezes à loja da demandada “B” para resolver o assunto da portabilidade do seu número “C”;
11. A demandante realizou dezenas de chamadas para a demandada “B” para resolver o assunto da portabilidade do seu número “C”;
12. A demandante perdeu dias de trabalho para resolver o problema do assunto da portabilidade do seu número “C”;
13. Os atrasos na realização da portabilidade vêm causando à demandante chatices, transtornos, incómodos, stress, tristeza, despesas com deslocações e chamadas telefónicas.

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 1/2/374/5/6/7/8/9/10/11/12/13 pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pela reclamante e as declarações de parte que prestou na audiência arbitral.

Sobre a 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, a demandante conseguiu provar os factos alegados, e, pelo contrário, a demandada não logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, designadamente a portabilidade do número de telemóvel da rede “C” para a rede “B” e, por isso, não cumpriu 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).

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 pela 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 violou as normas acima enunciadas, dado que não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, teve em atenção dos interesses do utente/consumidor, na medida em que não executou a portabilidade do número de telemóvel da rede “C” para a rede “B”.

Aliás, resultou provado que realizou a portabilidade para outro número da rede “B” que não o número da rede “C” que a demandante era titular quando celebrou o contrato com aquela.

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 ilicitamente, porquanto cumpriu as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

Em consequência da atuação ilícita da demandada “B” a demandante realizou dezenas de chamadas para a mesma, perdeu dias de trabalho, para resolver o assunto da portabilidade do seu número “C”, tendo-lhe causado, inclusivamente, chatices, transtornos, incómodos, stress, tristeza, cansaço e revolta.

As “chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta” causados à demandante revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais enunciados no Código Civil.

Sobre a demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

Tendo a demandante logrado provar os factos constitutivos do direito a ser indemnizada pelos danos que alegou assiste-lhe, então, o direito a ser indemnizada pelos danos patrimoniais e não patrimoniais.

Para indemnização destes danos este tribunal arbitral considera revelar-se totalmente adequada a quantia de €250,00 tendo em conta a matéria de facto que resultou provada a esse respeito.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência parcial da presente ação arbitral, e, conseqüentemente, pela condenação da demandada no pagamento da quantia de €250,00 a título de indemnização.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada a presente ação arbitral** e, conseqüentemente:

- a) Reconheço o direito a demandada à utilização exclusiva dos números de telemóvel 9..... e 9.....;
- b) Condono a demandada “B” a efetuar a portabilidade do número 9..... para a rede “..” no prazo máximo de 5 (cinco) dias;
- c) Condono a demandada “B” a praticar todas as ações que se revelem necessárias para impedir a utilização por terceiros dos números acima identificados;
- d) Condono a demandada “B” no pagamento à demandante da quantia de €250,00 a título de indemnização dos danos não patrimoniais.

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 **€2.500,00** (dois mil e quinhentos euros), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.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, 07-03-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,