



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1658_2021.

Demandante: **E....**

Demandada: **N... S.A..**

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Não tendo a prestadora de serviço público essencial “N...” cumprido as obrigações de prestador de serviço público essencial de comunicações eletrónicas, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, assistia à demandante o direito à resolução do contrato de prestação de serviços sem penalização, designadamente por incumprimento do período de fidelização.

I. - Relatório:

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

A demandante **E.....**, residente na ruaPorto, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número 1658_2021, contra a demandada “N...”.

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 para todos os efeitos, e consistem, em suma, a resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada sem o pagamento da penalização contratualmente prevista.

Por sua vez, a demandada “N...” 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 do pedido.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP 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, no Porto, no dia 28-07-2022, pelas 11:15.

A demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a composição amigável das mesmas em sede de tentativa de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do CICAP 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.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP 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 condene a demandada na resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada sem o pagamento da penalização contratualmente prevista.

Analisando 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 €48,62, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor reclamado pela demandada que a demandante pretende ver declarado como não devido.

O valor da causa fixa-se, assim, em €48,62 (quarenta e oito euros e sessenta e dois cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP 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, a contestação apresentada pela demandada, os documentos juntos aos autos pelas partes, os factos





admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, as declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral, 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. As partes celebraram em 20-05-2020 um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas através do qual a reclamada se obrigou a prestar à reclamante o serviço de telecomunicações móveis;
2. O contrato de prestação de serviços foi celebrado à distância (on-line);
3. Em julho de 2021 a demandada alterou o valor do preço mensal acordo com a demandante;
4. No mesmo período suspendeu o serviço de internet no telemóvel da demandante;
5. A demandante resolveu, por escrito, o contrato de prestação de serviços, através de carta datada de 20-07-2021, com efeitos a partir de 01-08-2021;
6. Através de missiva datada de 23-07-2021 a demandada solicitou à demandante cópia do cartão de cidadão;
7. A demandante disponibilizou à demandada cópia do seu cartão do cidadão;
8. Através de missiva datada de 05-08-2021 a demandante volta a solicitar cópia do cartão do cidadão da demandante;
9. A demandante respondeu a esta missiva dizendo que considera cessado o contrato de prestação de serviços a partir de 01-08-2021;
10. A resolução do contrato de prestação produziu efeitos em 01-08-2021;
11. A demandante não deve qualquer quantia à demandada.

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 a 11 pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes as declarações de parte prestadas pela demandante e os documentos que esta juntou com a sua reclamação inicial.

A partir dos documentos foi possível apurar, desde logo, a data em que o contrato foi resolvido, a data em que tal resolução produziu efeitos e a existência de justa causa para a demandada resolver o contrato nos termos, condições e momento em que o fez.

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.

Sobre a demandada recaía o ónus da prova do 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 se encontrava prestar os serviços contratados pela reclamante e que, por isso, a resolução do contrato carecia de fundamento.

A demandada não logrou, contudo, fazer prova do cumprimento das suas obrigações legais de prestadora de serviço público essencial.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada “N...”, 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 no pedido formulado pela demandante.





Na prestação desse serviço público a demandada “N...” 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, não tendo, assim, em atenção, os interesses da demandante, porquanto aumentou, sem fundamento, o preço acordado com a mesma e suspendeu, também sem fundamento, um dos serviços contratados pela mesma.

De igual modo 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 “N...” atuou ilicitamente, porquanto não cumpriu as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro que a demandante não deve qualquer quantia à demandada “N...” por conta do contrato de prestação de serviços objetos dos presentes autos**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.





VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€48,62** (quarenta e oito euros e sessenta e dois cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

Braga, 05-04-2023.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

