



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2314_2021.

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** Os consumidores têm o direito de resolver o contrato de prestação de serviços de bens celebrados à distância ou fora de estabelecimento comercial no prazo de catorze dias, sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos nos **artigos 12.º/3 e 13.º**, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo (**artigos 10.º, 12.º e 13.º**, do Decreto-Lei n.º24/2014); **2.º** Os consumidores podem exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de *“Livre resolução”* constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração de inequívoca de resolução do contrato (**artigo 11.º/1**, do Decreto-Lei n.º24/2014); **3.º** Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos previstos (**artigo 10.º/1-alíneas a), b) e c)**; **4.º** Os fornecedores devem reembolsar os consumidores do preço pago no prazo catorze dias a contar da data em que são informados da resolução do contrato; **5.º** Os reembolsos dos preços são feitos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelos consumidores.

I. - Relatório:

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

A demandante [REDACTED] residente na rua [REDACTED] [REDACTED] apresentou uma redamação no CICAP, à qual foi atribuída o número 2314_2021, contra a demandada [REDACTED]

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da ausência da demandada na referida audiência, 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/2**, da Lei n.º 23/96, de 26/07, na redação introduzida pela Lei n.º 51/2019, de 29/07, 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.

De igual modo o pedido e a 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 na resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada e a devolução da quantia paga pela mesma após a resolução a título de penalização pelo incumprimento do prazo contratual.

Por sua vez, a demandada [REDACTED] contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação e pugnando, a final, pela improcedência total da ação, por não provada, e pela sua absolvição do pedido.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral

Nos termos do regulamento do CICAP 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 CICAP promoveram todos os procedimentos previstos no regulamento do CICAP e procuraram, insistentemente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa “Mediação” foi possível reunir todos 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 CICAP 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 CICAP e estar em causa um litígio sujeito à arbitragem necessária (**artigo 14.º/2**, da Lei n.º 24/96, de 31/07, na sua redação atualizada).

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, assim como para apresentarem, querendo, a sua contestação e todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 29-07-2022, pelas 11:20.

A demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada não esteve presente nem se fez representar, razão pela qual se frustrou, desde logo, a possibilidade de realização da 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. – Sancionamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente, 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 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 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 arbitral declare a resolução do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada e a condenação desta na devolução da quantia paga pela mesma após a resolução a título de penalização pelo incumprimento do prazo contratual no valor de €161,66, enquanto esta pretende, por sua vez, ser absolvida dos pedidos.

Analisado, 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 **€161,66**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor que a demandante pretende ver reembolsado por força da resolução do contrato de prestação de serviços.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€161,66** (cento e sessenta e um euros e sessenta e seis cêntimos), nos termos do **artigo 297.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 pelas partes nos seus articulados, as declarações prestadas pela demandante e pelo marido em sede de audiência arbitral que se revelaram espontâneas, autênticas, genuínas, coerentes, assertivas e, por isso, com credibilidade, não se descortinando qualquer contradição entre si e/ou os documentos juntos aos autos, e, por





fim, com os documentos que juntou aos autos, 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. Em 15-09-2021 a reclamante acedeu ao website da reclamada e formulou um pedido de adesão para o plano [REDACTED] minutos/sms's;
2. Nessa data a reclamante não teve acesso ao contrato de prestação de serviços e às suas condições gerais e especiais;
3. Em 16-09-2021 a reclamante recebeu um e-mail da reclamada com a indicação do número de cliente e o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas;
4. O contrato inclui-a informação sobre as condições particulares dos serviços que a reclamada se proponha prestar;
5. Em 17-09-2021 a reclamada informa a reclamante por e-mail que o cartão móvel e a informação sobre o plano associado a esse cartão serão enviados através de correio postal;
6. Após receber o cartão móvel a reclamante registou-se na “área de cliente” do website da reclamada;
7. Quando efetuou o registo aceitou, então, as condições particulares do serviço que reclamada se proponha prestar;
8. Tal aceitação ocorreu no dia 22-09-2022;
9. O contrato de prestação de serviços celebrou-se, então, no dia 22-09-2022;
10. Em 02-10-2022 a reclamante comunicou à reclamada a resolução do contrato de prestação de serviços;
11. A reclamante realizou essa comunicação exercendo o direito à livre resolução do contrato;
12. Em 04-10-2022 um operador da reclamada confirmou, telefonicamente, à reclamante, que o prazo para livre resolução do contrato se iniciou no dia 22-09-2022;
13. A pedido do mesmo a reclamante enviou nova comunicação de resolução do contrato com o conhecimento da empresa [REDACTED];
14. A reclamada confirmou à reclamada através de correio postal a receção da resolução do contrato e o pedido de desativação dos serviços;
15. A reclamada emitiu uma fatura no valor de €161,66 e notificou a reclamada para pagá-la;
16. A fatura diz respeito à violação do período de fidelização contratual que a reclamada alega que a reclamante não cumpriu;





17. A reclamante pagou o valor da fatura, de modo a evitar a sua cobrança judicial, mas informou a reclamada que o fazia sob reserva, pois não concordava com o mesmo e iria reclamar junto deste centro de arbitragem.

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1/2/3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14/15/16/17 pelos documentos juntos com a reclamação inicial e pelas declarações de parte prestadas em sede de audiência arbitral pela reclamante e pelo seu marido.

A prova foi produzida, exclusivamente, a partir das declarações de parte prestadas pela reclamante e pelo seu marido em sede de audiência arbitral e dos documentos juntos aos autos com a reclamação inicial, através dos quais foi possível apurar, desde logo, a data, objeto, natureza, prazo e preço do contrato de prestação de serviços, a perda de interesse da demandante no negócio e a sua vontade em ver o contrato resolvido e a devolução do valor que lhe foi cobrado pela reclamada.

A demandante beneficia da presunção legal, consagrada no **artigo 11.º/11**, do Decreto-Lei 84/2021, de 18/10, (“11 - *Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.*”), recaindo, desse modo, sobre a demandada, o ónus de ilidir tal presunção, nos termos e para os efeitos previstos no **artigo 350.º/1/2**, do Código Civil, que consagra que “2. *As presunções legais podem, todavia, ser ilididas mediante prova em contrário, exceto nos casos em que a lei o proibir.*”.

Não intervindo nos autos a demandada não logrou, por isso, ilidir aquela presunção legal e, desse modo, resultou, para este tribunal arbitral, o incumprimento culposo, pela demandada, da obrigação de devolução à reclamante do preço pago a título de penalização por incumprimento do período de fidelização contratual.





V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito à resolução de um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado à distância entre a demandante e a demandada e às consequências jurídicas da referida resolução.

Os consumidores têm o direito de resolver o contrato de prestação de serviços celebrado à distância ou fora de estabelecimento comercial no prazo de catorze dias, sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos nos **artigos 12.º/3 e 13.º**, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo (**artigos 10.º, 12.º e 13.º**, do Decreto-Lei n.º24/2014).

Os consumidores podem exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de “*Livre resolução*” constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração de inequívoca de resolução do contrato (**artigo 11.º/1**, do Decreto-Lei n.º24/2014).

Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos previstos (**artigo 10.º/1-álneas a), b) e c)**).

Os prestadores devem reembolsar os consumidores do preço pago no prazo catorze dias a contar da data em que são informados da resolução do contrato.

Os reembolsos dos preços são feitos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelos consumidores.

Tendo resultado provado que o contrato de prestação de serviços foi celebrado em 22-09-2021, data em que a redamante conheceu e aceitou as cláusulas contratuais gerais do citado contrato, e que o exercício do seu direito à livre resolução do contrato ocorreu em 02-10-2021, este tribunal arbitral conclui, então, que a demandante exerceu o seu direito dentro do prazo legalmente previsto para o efeito, ou seja, 14 dias, e, conseqüentemente, a reclamada não poderia cobrar, como cobrou, qualquer quantia a título de incumprimento do período de fidelização contratual.





Em suma, da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral condui, assim, pela procedência da presente ação arbitral e, conseqüentemente, pela declaração da resolução do contrato e condenação da demanda na devolução à demandante da quantia de €161,66.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **declaro a resolução do contrato de prestação de serviços** celebrado entre as partes e **condeno a demandada a devolver à demandante a quantia de €161,66**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€161,66** (cento e sessenta e um euros e sessenta e seis cêntimos), nos termos do **artigo 297.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.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo CICAP nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

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, 05-01-2023.

O **Árbitro**,

Alexandre Maciel,

