



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 793_2023.

Demandante:

Demandada:]

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): Tendo a prestadora de serviço público essencial 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 a ser indemnizado pelos danos que alegou e não provou.

I. - Relatório:

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

O demandante, residente na rua do Porto, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número 793_2023, contra a demandada

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.

Os pedidos e a causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, poise consistente, em suma, na condenação da reclamada a repor a velocidade de internet de 200mbps e no pagamento do valor de €300,00 a título





de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alegou ter sofrido em consequência da atuação da reclamada.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação oral 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. – 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 01-08-2023, pelas 11:20.

O demandante esteve presente e a demandada representada pela Sr.ª Dr.ª
, Advogada, tendo-se frustrado a conciliação das partes em virtude de não terem logrado a composição amigável deste litígio arbitral.

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**).

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 **€300,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do pedido formulado pelo reclamante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€300,00** (trezentos euros), nos termos dos **artigos 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 de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral, em que se limitou a confirmar, em suma, o que já havia dito na sua reclamação inicial e nos articulados posteriores, 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. No dia 08-07-2021 as partes renovaram o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas que se encontrava em vigor naquela data;





2. Antes da renegociação do contrato o reclamante tinha contratado com a reclamada o tarifário _____, composto pelos serviços de televisão, internet e telefone, pelo período de 24 meses, pelo preço mensal de €49,98;
3. A partir daquela data a reclamada obrigou-se a prestar ao reclamante o serviço “M3” composto pelos serviços de televisão, internet 100 e telefone;
4. A reclamada continuou a prestar os mesmos serviços pelo mesmo preço;
5. As partes contrataram uma velocidade de internet de 100mbps;
6. As condições contratuais do contrato renovado mencionam uma velocidade de internet de 200mbps;
7. Ocorreu um erro de escrita na redação das condições contratuais e onde é dito 200mbps a reclamada pretendeu dizer 100mbps;
8. Por cortesia comercial com o reclamante a reclamada prestou-lhe, a partir de maio de 2023, o serviço de internet com 200mbps;
9. Atualmente a reclamada continua a prestar, sem fidelização, o serviço ao reclamante, incluindo a velocidade de 200mbps, pelo valor mensal de €29,99, a que acrescem os canais da “Sport TV” pela mensalidade de €19,99.

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 1-8 pelos documentos juntos aos autos pelos documentos juntos aos autos.

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, o objeto do contrato celebrados entre elas, 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 contrato





inicial e o subsequente não contemplavam uma velocidade de 200mbps, mas de 100mbps.

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 cumpriu as obrigações contratuais resultantes do contrato celebrado em 2021 com o reclamante.

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, designadamente a ilicitude da dos serviços prestados pela reclamada e os danos sofridos em consequência da mesma, pelo contrário, a demandada é que logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei.

IV. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada, 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 pelo demandante.

Na prestação desse serviço público a demandada 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 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, conseqüentemente, **absolvo a demandada dos pedidos**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€300,00** (trezentos euros), nos termos dos **artigos 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.

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, 31-08-2023.

O Árbitro,
Alexandre Maciel,

