



-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1161_2024.

Demandante:

Demandada:

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviço público essencial está obrigado a informar, de forma clara e conveniente, o utente das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justificarem, de acordo com as circunstâncias (**artigo 4.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **2.º** O prestador de serviço público essencial está obrigado, igualmente, a 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 pretendem proteger (**artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07); **3.º** Não tendo a demandada cumprido as obrigações de prestadora de serviço público essencial, previstas na Lei n.º23/96, de 26/07, assiste ao demandante o direito ao reembolso da quantia demandada nesta ação arbitral.

I. - Relatório:

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

O demandante _____, residente no bairro S _____
à qual foi atribuída o número **1161_2024**, 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 estar em causa um serviço público essencial (“*fornecimento de energia elétrica*”), o demandante exerceu o direito previsto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, e por se tratar de arbitragem necessária submeteu à apreciação do Tribunal Arbitral do CICAP a resolução do litígio que a opõe à demandada.





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 do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem na condenação da demandada no reembolso da quantia paga por conta do serviço “Pack Smart”.

Por sua vez, a demandada contestou, por escrito, a ação arbitral, defendendo-se por exceção e impugnação, pugnando pela improcedência total da ação arbitral e, conseqüentemente, pela sua absolvição do pedido, alegando, para o efeito, que a sua atuação foi lícita na medida em que o demandante contratou o serviço em causa.

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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, no Porto, no dia 10-07-2024, pelas 11:00.

O demandante encontrava-se presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a composição amigável deste litígio arbitral em sede 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**).

O demandante pretende a condenação de demandada na condenação da demandada no reembolso da quantia paga por conta do serviço “Pack Smart” (€168,00).

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 **€168,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o demandante reclama da demandada.

Cumpr, 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 demandante, o depoimento da testemunha, neto do demandante que vive com este, que revelando conhecimento direto dos factos depôs com autenticidade, imparcialidade, credibilidade e, por isso, com verdade, os documentos juntos aos autos, os factos confessados e/ou admitidos por acordo, 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 demandada contactou telefonicamente o demandante em 05-08-2021;
2. No decurso do contacto telefónico o demandante aceitou contratar o serviço denominado por “Pack Smart”;
3. O demandante é analfabeto;
4. O demandante não dispõe de endereço de correio eletrónico;
5. A demandada não enviou o contrato para o demandante;
6. O demandante não teve acesso ao contrato e desconhece o seu teor;
7. O demandante não assinou o contrato e não deu consentimento escrito à sua celebração.

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 1-6 pelas declarações de parte prestadas pelo demandante e pelo depoimento da testemunh

A demandada não logrou cumprir o ónus da prova que recaía sobre si relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de serviço essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), designadamente não deu cumprimento à obrigação legal de disponibilizar o contrato ao demandante após o contacto telefónico.





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 serem condenadas no pedido formulado pelo demandante.

As partes apresentaram duas versões dos factos diametralmente opostas.

O demandante sustenta que não celebrou qualquer contrato de prestação dos serviços denominado por “Pack Smart”.

A demandada, por sua vez, sustenta precisamente o contrário, ou seja, que tal contrato foi celebrado, válida e eficazmente, pela demandada.

Da prova produzida em sede de audiência arbitral resultou provado que a demandada contactou telefonicamente o demandante em 05-08-2021, no decurso do contacto telefónico o demandante aceitou contratar o serviço denominado por “Pack Smart”, o demandante é analfabeto e não dispõe de endereço de correio eletrónico, a demandada não enviou o contrato para o demandante e este não teve acesso ao contrato e desconhece o seu teor e, por fim, o demandante não assinou o contrato e não deu consentimento escrito à sua celebração.

Conforme dispõe o **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, sob epígrafe “*Dever de informação*”, “*1 - 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 justificarem, de acordo com as circunstâncias.*”.

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 cumpriu as normas acima enunciadas.





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.”*, pois, a demandada não disponibilizou ao demandante o contrato e/ou qualquer informação relativa ao mesmo, nem o mesmo tão-pouco deu o seu consentimento para a sua celebração.

A norma do **artigo 5.º**, sob a epígrafe *“Requisitos de forma nos contratos celebrados à distância”*, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02, estabelece que *“8 - Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.”*

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandada atuou licitamente, porquanto não cumpriu as obrigações legais previstas nas Leis n.ºs 23/96, de 26/07, e 24/96, de 31/07, decorrente da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial, por um lado, e a inexistência do contrato de prestação de serviços, em razão do incumprimento daquelas normas pela demandada, (artigo 8.º/5, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02), por outro, e, conseqüentemente, está obrigada a reembolsar o demandante pelos valores pagos mensalmente por conta do “Pack Smart”.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada a reembolsar a quantia de €168,00 ao demandante**, 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 **€168,00** (cento e sessenta e oito euros), 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, 06-08-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

