

## -Sentença Arbitral-

**Processo de Arbitragem n.º 2353\_2024.**

Demandante:

Demandada

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): Não 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, designadamente o dever de informação devido ao utente, no que concerne às comunicações realizadas nos meses de agosto e setembro, assiste o direito ao demandante de recusar o pagamento dos valores das faturas daqueles meses até que a demandada lhe preste as informações legalmente devidas.

### **I. - Relatório:**

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

O demandante \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_ no Porto, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número **2353\_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 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, e consistem, em suma, na condenação no reembolso da quantia total de €202,72, que alega lhe ter sido cobrada indevidamente pela demandada.

Por sua vez, a demandada não contestou a ação arbitral e não esteve presente ou representada na audiência arbitral.

### **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 19-12-2024, pelas 10:00.

O demandante esteve representada e a demandada ausente e sem representação tendo-se frustrado a conciliação das partes em virtude, desde logo, da ausência da demandada.

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:**

### **Questão Prévia: Omissão de apresentação de contestação pela demandada:**

Como se deu conta supra a demandada não apresentou contestação escrita ou oral em sede de audiência arbitral.

No dia seguinte à audiência arbitral junto aos autos uma comunicação escrita, através mensagem de correio eletrónico, que não denominando por contestação consubstancia, ainda assim, a posição da mesma relativamente a este litígio arbitral.

Revelando-se extemporânea não é, por isso, admitida aos autos e, conseqüentemente, não é notificada ao demandante, para exercício do contraditório, e não é valorizada como sendo a posição da mesma perante o objeto deste litígio e/ou para efeitos de prova.

Reitera-se, por isso, que a demandada não contestou a ação arbitral apesar de válida e regularmente notificada para o efeito.

Em sede de “saneamento” importará que este tribunal determine qual o efeito processual decorrente da omissão de apresentação de contestação por parte da demandada.

De acordo com o disposto no **artigo 35.º/2**, da Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), aplicada supletivamente por força do disposto no **artigo 19.º/3**, do regulamento do CICAP, *“Se o demandando não apresentar a sua contestação, em conformidade com o n.º2 do artigo 33.º, o tribunal arbitral prossegue o processo arbitral, sem considerar esta omissão, em si mesma, como uma aceitação das alegações da demandante”*.

Da norma acabada de citar resulta, em suma, que a ausência de contestação por parte da demandada não implica a sua confissão dos factos alegados pelo demandante.

**Conclui-se**, então, que este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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 **€202,72**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor petitionado pelo demandante.

**Cumpre, por isso, apreciar e decidir:**

**III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelo demandante na sua reclamação inicial, as declarações de parte prestadas por este na audiência arbitral, em que confirmou o que afirmara por escrito naquele articulado, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, os documentos juntos 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. O demandante celebrou com a demandada um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas;
2. A demandada emitiu duas faturas, uma em 23-08-2024, no valor de €205,70, e outra em 23-09-2024, no valor de €130,59;
3. As faturas foram pagas pelo demandante à demandada através de débito direto na conta bancária daquele;
4. A fatura de agosto contempla a mensalidade contratada pelas partes e o valor de €139,19 relativo a serviço “roaming”;
5. A fatura de setembro contempla a mensalidade contratada entre as partes e o valor de €63,53;
6. No período de 01-07-2024 a 30-09-2024 o demandante não utilizou o serviço “roaming”;
7. No período de 30-07-2024 a 20-08-2024 o demandante esteve em Marrocos;
8. Nesse período não utilizou sequer os cartões relativos aos serviços contratados com a demandada;
9. Nesse período utilizou cartões pré-pagos de operadoras marroquinas;
10. O demandante só voltou a usar esses cartões quando regressou a Portugal;

11. O demandante solicitou informações acerca dos serviços “roaming” faturados e cobrados;
12. A demandada não lhe prestou as informações solicitadas;
13. O demandante solicitou à demandada a emissão de faturas detalhadas;
14. A demandada não emitiu as faturas detalhadas pelo demandante;
15. Nos períodos anteriores e posteriores a 01/7 a 30/09 a demandada emitiu faturas detalhadas dos serviços prestados;
16. A demandada creditou a quantia de €60,90 na conta cliente do demandante;
17. A demandada não informou o demandante a natureza do valor creditado na sua conta-cliente;
18. O demandante reclamou das situações descritas no livro de reclamações da 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 1-18 pelos documentos juntos aos autos e pelas declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes e as declarações de parte prestadas pelo demandante.

Com a presente ação o demandante pretende que a demandada seja condenada no reembolso da quantia total que lhe cobrou através de débito direto na conta bancária relativa ao serviço “roaming”, porquanto requereu, sem sucesso, relativamente aos consumos faturados nos

meses de agosto e setembro, designadamente quanto às comunicações eletrónicas via “roaming”, obter informações, esclarecimentos e faturas detalhadas.

O demandante alega, então, que durante esses meses se encontrou de férias em Marrocos, que não utilizou os cartões associados ao contrato celebrado com a demandada, que não aceita os consumos imputados pela demandada e os valores das faturas daqueles meses.

A demandada não interveio nos presentes autos e pese embora a ausência de contestação não implique a confissão dos factos por parte da mesma este tribunal arbitral é livre, contudo, de apreciar a conduta processual da demandada.

Aliás, trata-se de um poder-dever, porquanto estando em causa um serviço público essencial a demandada tinha o ónus de demonstrar que cumpriu os seus deveres legais e contratuais de prestadora de serviço público, tal como resulta do disposto no **artigo 11.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07.

Razão pela qual este tribunal arbitral não pode deixar de aquilatar se tal ónus foi cumprido e, consequentemente, demonstrado o cumprimento daqueles deveres.

Em face da ausência da demandada nos presentes autos, por um lado, e não sendo possível a partir da prova documental produzida pelo demandante apurar o cumprimento de tais deveres, por outro, é forçoso concluir-se que a demandada não cumpriu aquele ónus legal, designadamente que prestou o serviço, na sua vertente do “Dever de informação”, previsto no **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 31/07.

#### **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”.

A demandada está obrigada, ainda, a informar o demandante acerca de todas as condições em que o serviço é prestado e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de

acordo com as circunstâncias, tal como dispõe o **artigo 4.º**, sob a epígrafe “*Dever de informação*”, do diploma acima citado: “1 - O prestador do serviço deve informar 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 violou, claramente, as normas acima enunciadas, dado que não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, não teve em atenção dos interesses do utente/consumidor em virtude de não ter cumprido, desde logo, à montante, o dever de informação daquele acerca das condições em que o serviço foi prestado e cobrado e, sobretudo, a ausência de esclarecimentos que repetidamente lhe solicitou acerca dos serviços faturados em modo “roaming” nos meses de agosto e setembro.

Trata-se de verificar o cumprimento, pela demandada, de um dever de informação, consagrado no citado **artigo 4.º**, que é a tradução na legislação ordinária do direito constitucionalmente consagrado no **artigo 60.º**, da Constituição da República Portuguesa, que sob a epígrafe “*Direitos dos consumidores*”, dispõe, então, que “1. Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.”.

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.”.

Cumprir o dever de informação clara, objetivamente e em tempo útil, é um dever legal e uma obrigação contratual da demandada, decorrente daquele direito constitucionalmente consagrado no mencionado **artigo 60.º** da CRP.

O silêncio da demandada perante as interpelações do demandante revela uma conduta contrária ao princípio geral da boa-fé, entendendo-se como tal “...a consideração razoável e equilibrada dos interesses dos outros, a honestidade e lealdade nos comportamentos e, designadamente, na celebração e exceção dos negócios jurídicos.” (“*Dicionário Jurídico*”, 4.ª edição, Almeida, Ana Prata).

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandada atuou licitamente, na medida em que o seu comportamento com a demandada se revelou desleal e desonesto quando lhe omitiu as informações/esclarecimentos solicitados, porquanto não cumpriu as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial e, por isso, não lhe poderia cobrar, como aconteceu, aquelas quantias por conta de serviços “roaming”, nos termos e condições em que o fez.

A demandada encontra-se, por isso, obrigada a reembolsar o demandante pela quantia que lhe cobrou por conta dos serviços “roaming”, relativamente aos quais não lhe prestou qualquer informação, deduzido o valor de €60,90 que já lhe creditou na conta-cliente.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada a reembolsar a quantia de €141,82 ao demandante**, 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 **€202,72** (duzentos e dois euros e setenta e dois 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.

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, 30-12-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

