

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º 665\_2025.**

Demandante:

Demandada:

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): Tendo o prestador 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 à demandante o direito ao tarifário reclamado, assistindo-lhe, contudo, por força do “Dever de informação”, consagrado no **artigo 4º.**, daquele diploma, o direito a ser informada acerca da utilização do cartão “SIM card”.

**I. - Relatório:**

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

A demandante **Nádia Cristina Gomes de Matos.**, residente na \_\_\_\_\_ em Vila do Conde, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número **665\_2025**, 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 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.

Os pedidos e a causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, resumindo-se à condenação da demandada a aplicar o tarifário de €1,00/dia (24 horas), com a cobrança apenas nos dias em que utilize o serviço, e a disponibilizar-lhe o detalhe de todos os efeitos realizados com o “SIM Card” referente ao serviço contratado à demandada.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita na qual se defendeu por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que não dispõe de nenhum tarifário com o custo de €1,00/dia onde a cobrança ocorre apenas nos dias em que o utente utilize o serviço e que, por isso, não poderá aplicar tal tarifário, que por cortesia comercial creditou na conta-cliente da demandante a quantia de €25,00, a título de compensação pelo eventual desentendimento comercial alegado por aquela, ainda que não provado, 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 demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A demandante foi notificada da contestação escrita.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, no Porto, no dia 27-05-2025, pelas 14:00.

A demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação, tal como havia anunciado na sua contestação escrita, tendo-se frustrado a composição amigável deste litígio arbitral, em sede de “Conciliação”, 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 Secretária do CICAP, Sara Costa Silva, presente na audiência arbitral.

## **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 a aplicar o tarifário de €1,00/dia (24 horas), com a cobrança apenas nos dias em que utilize o serviço, e a disponibilizar-lhe o detalhe de todos os efeitos realizados com o “SIM Card” referente ao serviço contratado à demandada, pugnando a demandada, por sua vez, pela absolvição dos pedidos, por considerar que cumpriu as suas obrigações de prestador de serviço público essencial.

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 **€13,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor atribuído pela demandante à causa arbitral tendo por base os pedidos formulados na reclamação inicial.

**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 pela demandante em sede de audiência arbitral, 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 07-03-2025 a demandante adquiriu na loja da demandada no centro comercial “Mar Shopping” um cartão de internet móvel, na modalidade de “Pré-Pagos ”;
2. O tarifário contratado pela demandante funciona através do seguinte esquema de carregamentos: €5,00 - €9,99 carregados correspondem a dois dias de utilização e assim sucessivamente;
3. O período de carregamento é contado a partir do momento em que o carregamento é feito, independentemente do seu uso efetivo;
4. Se o utente deste tarifário carregar €15,00 no dia 01-07-2025, por exemplo, terá direito a 15 (quinze), dias, corridos de utilização desde essa data, de utilização ilimitada do serviço de internet móvel;
5. A demandada não dispunha, na data em que a demandante adquiriu o cartão, de um tarifário com o custo de €1,00/dia onde a cobrança ocorreria nos dias em que o utente utilizasse o serviço;
6. Por cortesia comercial a demandante creditou no saldo do cartão adquirido pela demandante a quantia total de €25,00, sendo que €10,00 foram creditados o dia 17/03 e os restantes €15,00 no dia 20/03.

**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 ao facto n.º1 por acordo das partes;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2-5 pela consulta do tarifário no website da demandante conjugado com os documentos juntos com a reclamação inicial;
- c) Quanto ao facto n.º6 por acordo das partes.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pela demandante, na medida em que da sua conjugação com a informação disponível no website da demandada relativa tarifários, foi possível confirmar, desde logo, o objeto do contrato celebrados entre elas e os serviços contratados, e, com especial relevância para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio, que a versão dos factos apresentadas pela demandada corresponde à realidade.

Este tribunal arbitral formou, sem dúvidas, a convicção que o tarifário contratado pela demandante com a demandante não se traduz no pagamento de €1,00 por dia de utilização, pelo contrário, tal como consta do website da demandada: “Os cartões de net móvel pré-pagos são cartões por carregamentos com todo o tráfego incluído. Tens sempre todo o tráfego incluído durante um número de dias mediante o valor de carregamento que fizeres.”

Em suma, da prova produzida resultou provado, então, que o tarifário contratado depende de duas variáveis, no caso valor de carregamento e dias de utilização, sendo certo que nos dias de utilização o tráfego é ilimitado, ou seja, carregando 15 euros terá direito a 15 dias de utilização sem limite de tráfego.

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 o tarifário contratado entre as partes.

Aliás, a demandada logrou fazer prova dos factos por si alegados através, desde logo, dos documentos juntos aos autos pela demandante conjugados com a informação constante do seu website.

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 não conseguiu provar nenhum dos factos alegados, designadamente que contratou o tarifário de €1,00/dia.

#### **V. – 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 nos pedidos formulados pela 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 os deveres legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial, especificamente a aplicação do tarifário contratado entre partes.

Do rol de deveres legais da demandada, enquanto prestadora deste serviço público essencial, consta, ainda, o *“Dever de informação”*, consagrado no **artigo 4.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Esta norma dispõe, então, que *“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. 2 - Os operadores de serviços de telecomunicações informarão regularmente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis aos serviços prestados, designadamente as respeitantes à comunicação entre a rede fixa e a rede móvel.”*

Trata-se, assim, de um dever de informação da demandada a que corresponde um direito da demandante, no caso à informação em que o serviço lhe é prestado.

Considerando que a demandante peticiona a condenação da demandada na prestação da informação relativa a todos os eventos realizados com o cartão objeto deste litígio arbitral, por um lado, e que lhe assiste tal direito à luz daquela norma, recaindo, então, sobre a demandada tal dever, julga-se, por isso, totalmente, procedente esta parte da ação arbitral e condena-se a demandada a prestar à demandante toda a informação relativa ao cartão desde a sua aquisição até à presente data.

#### **VI. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo parcialmente, procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **condeno a demandada a prestar à demandante toda a informação relativa ao cartão desde a sua aquisição**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

#### **VII. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€13,00** (treze 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, 24-06-2025.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,

