

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1361_2025.

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, assiste à demandante o direito a exigir daquela o cumprimento do contrato de prestação de serviços com o serviço gratuito do canal “Disney +”.

I. - Relatório:

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

A demandante _____, residente na _____
em Alfena, apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **1361_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.

De igual modo os pedidos e 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, em suma, na condenação da demandada no cumprimento do contrato de prestação de serviços com o canal + gratuito, na disponibilização da gravação da primeira chamada telefónica em que foi negociada a renovação do contrato e, por fim, que as futuras comunicações sejam dirigidas ao seu filho.

Por sua vez, a demandada contestou, por escrito, a ação arbitral, 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 14-08-2025, pelas 10:00.

A demandante esteve representada pelo seu filho,
e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a composição amigável das mesmas em sede de tentativa de conciliação.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP, Sara 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 no cumprimento do contrato de prestação de serviços com o canal + gratuito, na disponibilização da gravação da primeira chamada telefónica em que foi negociada a renovação do contrato e, por fim, que as futuras comunicações sejam dirigidas ao seu filho.

A demandada pretende, por sua vez, que a ação arbitral seja julgada totalmente improcedente, por não provada, porquanto a renovação contratual não incluía a manutenção da oferta do canal +, e, consequentemente, a sua absolvição dos pedidos.

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 €237,83, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor atribuído pelo demandante à causa arbitral com fundamento nos pedidos formulados contra a 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 representante legal da demandante, seu filho, 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. A demandante é cliente da demandada há muitos anos com o número C843795747;
2. A relação contratual recua ao tempo da empresa “Tv Cabo”;
3. Em fevereiro de 2023 a demandante renovou, novamente, o contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada;
4. Essa renovação incluiu um período de fidelização de vinte e quatro meses;
5. Essa renovação incluiu, também, a oferta do serviço pelo período da fidelização;
6. A renovação contratual foi conduzida pelo filho da demandante,
7. A oferta daquele serviço foi determinante porquanto o filho da demandante tem filhos menores que passam muito tempo na habitação daquela;
8. Em 13-06-2024 o filho da demandante foi contactado pela demandada para renovar o contrato de prestação de serviços cujo prazo só terminaria em fevereiro de 2025;
9. O filho da demandante percebeu que o contacto da demandada se deveu à entrada no mercado do operador
10. O filho da demandante negociou com a demandada a renovação contratual com uma fidelização de vinte quatro meses;
11. A demandada informou o filho da demandante que a renovação incluiria a oferta do serviço durante o período de fidelização;
12. O filho da demandante falou com esta, transmitiu-lhe a proposta, aquela concordou e o contrato foi renovado naquelas condições;

13.O documento de confirmação da renovação contratual menciona a campanha

14.A partir de fevereiro de 2025 a demandada começou a cobrar, mensalmente, à demandante, o serviço

15.O filho da demandante contactou a demandada, esta desculpou-se pelo lapso e creditou o preço cobrado na conta cliente da demandante;

16.Nos meses subsequentes verificou-se a mesma situação, ou seja, a cobrança do preço daquele serviço e a creditação do mesmo na conta cliente da demandante;

17.Em junho de 2025 a demandada informou o filho da demandante que o contrato não incluía o serviço e que teria de pagar pelo mesmo caso pretendesse mantê-lo;

18.A demandante não concordou com a decisão da demandada e reclamou da mesma através do seu filho.

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

IV. – Enquadramento de Facto:

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

a) Quanto aos factos n.ºs 1-18 pelas declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandante e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes as declarações de parte prestadas pelo representante legal da demandante e os documentos que esta juntou com a sua reclamação inicial.

A partir dos documentos, designadamente, pelo Doc.1, este tribunal arbitral formou a convicção que a renovação contratual acordada em junho de 2024, com efeitos reportados a fevereiro de 2025, incluía, gratuitamente, o serviço do canal

pelo período de vinte e quatro meses, ou seja, pelo período da fidelização acordada entre as partes.

A partir das declarações de parte prestadas pelo filho da demandante, que revelou conhecimento direto dos factos, porquanto é o mesmo que trata destes assuntos em representação daquela e foi o mesmo que negociou e acordou a renovação contratual com a demandada, este tribunal arbitral formou, igualmente, a convicção que não fosse a oferta comercial do serviço canal e o contrato não teria sido renovado.

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 conseguiu provar os factos alegados.

Sobre a demandada recaía o ónus da prova do cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de um serviço público essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º 23/96, de 26/07), designadamente que se encontrava prestar os serviços contratados pela reclamante e que o serviço do canal não fora oferecido à demandante.

A demandada não logrou, contudo, fazer prova do cumprimento das suas obrigações legais de prestadora de serviço público essencial.

Para o efeito invocou chamadas telefónicas relativas à negociação contratual que não juntou aos autos, limitando-se a mencioná-las na contestação.

Não obstante, o Doc.1 junto com a reclamação inicial não deixa margem para dúvidas quanto à inclusão daquele serviço, gratuitamente, no contrato de prestação de serviços.

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 está 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 violou as normas acima enunciadas, dado que não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, não tendo, assim, em atenção, os interesses da demandante, porquanto, violando, grosseiramente, o contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada, cobrou-lhe o serviço do canal

Conforme resultou provado, a oferta desse serviço por mais vinte e quatro meses, foi condição sem a qual a renovação não teria sido acordada e celebrada entre as partes, por um lado, e consta, expressamente, como oferta promocional do documento (Doc.1 junto com a reclamação inicial), do documento confirmativo da renovação contratual, por outro.

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.”.

Em face da matéria de facto dada como provada resultou, assim, para este tribunal, que a demandada atuou ilicitamente em virtude de não ter cumprido as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial e o contrato de prestação de serviços celebrado com a demandada, designadamente a cobrança indevida do serviço do canal

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **condeno a demandada nos pedidos**, 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 **€237,83** (duzentos e trinta e sete euros e oitenta e três cêntimos), 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, 14-08-2025.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

