

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 289_2026.

Demandante: [REDACTED]

Demandada: [REDACTED]

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação (**artigo 10/1.º** da Lei n.º23/96, de 26/07); **2.º** O reconhecimento do direito importa a interrupção da prescrição (**artigo 325.º/1**, do Código Civil); **3.º** O direito da demandada ao recebimento do preço do serviço de telecomunicações não prescreveu porquanto o prazo de prescrição previsto no **artigo 10.º/1** interrompeu-se com a celebração do acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações celebrado entre o demandante e a demandada; **4.º** A cobrança de dívida líquida, certa e exigível não constitui uma violação do princípio geral da boa-fé (**artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, 26/07), e do direito do demandante à proteção dos seus interesses económicos, consagrado no **artigo 60.º**, da Constituição da República Portuguesa, não constituindo, por isso, a demandada na obrigação de eliminação dos dados pessoais daquele da sua base de dados; **5.º** 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 morais que alegou e não provou.

I. - Relatório:

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

O demandante [REDACTED], residente no [REDACTED] [REDACTED] apresentou uma reclamação no **CICAP**, à qual foi atribuída o número **289_2026**, contra a demandada [REDACTED]

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes, na fase de conciliação prévia à audiência arbitral, em virtude da indisponibilidade das partes para o efeito, 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 26/07, na redação introduzida pela Lei n.º651/2019, de 29/07, 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.

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 no seguinte:

Pedido: Termos em que requer a V. Exa. se digne: a) Declarar a inexistência da dívida e a prescrição de quaisquer valores alegados pela reclamada; b) Condenar a reclamada ao apagamento imediato e definitivo dos dados pessoais do reclamante das suas bases de dados e da empresa Intrum; c) Condenar a reclamada ao pagamento da quantia de 4.000,00 € (Quatro mil euros), a título de indemnização por danos morais e violação de direitos do consumidor, decorrentes do assédio ilegítimo e da prestação de informações falsas sobre a existência de processos judiciais.
--

Por sua vez a demandada contestou a ação arbitral defendendo por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que o demandante é devedor do preço dos serviços telecomunicações prestados e não pagos, que em 2011 o demandante celebrou um acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações, que não cumpriu, que requereu uma injunção contra aquele à qual foi aposta fórmula executória em 2012, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral, por não provada, e pela 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, assim como para apresentarem, querendo, até 48 horas antes da data da referida audiência, todos os meios de prova que entendessem por convenientes.

A demandada apresentou contestação escrita no prazo que lhe foi concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal arbitral, no Porto, no dia 24-03-2026, pelas 14:00.

O demandante esteve presente na audiência arbitral e a demandada esteve representada pela Sr.^a Dr.^a [REDACTED] Advogada, não tendo as partes logrado 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 Secretária do CICAP 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 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 que este Tribunal declare a prescrição do direito da demandada a cobrar o preço dos serviços prestados, a eliminar os seus dados pessoais da base de dados e

condene a demandada no pagamento da quantia de €4.000,00 a título de indemnização de danos morais.

Analisado, assim, o pedido 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 **€5.817,63**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor em discussão nos presentes autos.

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 demandante, os documentos junto aos autos, 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. O demandante e a demandada celebraram um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas no dia 19-09-2010;
2. As faturas emitidas pela demandada no período de janeiro a novembro de 2011, conta de faturação nº 1098196196, inerente a serviço de telecomunicações [REDACTED] 10, instalado em setembro de 2010, na [REDACTED], no montante total de €850,16, não foram pagas pelo demandante;
3. O demandante celebrou com a demandada em 28-04-2011 um acordo de confissão de dívida e pagamento dos valores acumulado e em dívida nessa data em sete prestações mensais e sucessivas;
4. A elaboração do plano referido no ponto anterior, evitou o cancelamento do serviço por falta de pagamento e justificou a continuação da prestação do serviço de telecomunicações, interrompendo assim o prazo de prescrição;

5. O demandante não só não cumpriu com o pagamento das prestações assumidas no plano, como continuou a utilizar o serviço de telecomunicações, acumulando mais dívida, até novembro 2011, tendo o serviço sido desativado e cancelado por conta das dívidas;
6. A 04-01-2012 a demandada deu entrada no Balcão Nacional de Injunções, de uma injunção peticionando as faturas em dívida janeiro 2011 a novembro 2011, num total de €850,16, ao qual acrescem juros de mora e taxa de justiça;
7. O demandante não apresentou qualquer oposição à referida injunção, pelo que o processo não foi distribuído ao Juiz competente, tendo sido conferida força executória à Injunção e obtido título executivo em 26-03-2012;
8. A demandada contratou a empresa “[REDACTED]” para cobrança das dívidas do demandante.

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 pelo contrato de prestação de serviços junto aos autos com a contestação;
- b) Quanto aos factos n.ºs 2-7 pelo acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações e pela injunção ambos junto aos autos com a contestação;
- c) Quanto ao facto n.º8 pelas comunicações da empresa “[REDACTED]” dirigidas ao demandante junto aos autos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada, formação da convicção do tribunal arbitral e descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio arbitral, revelaram-se determinantes os documentos junto aos autos pelas partes.

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 a prestação do serviço e a exigibilidade do preço dos mesmos.

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 prescrição do direito da demandada à cobrança do preço dos serviços, a ilicitude da dos serviços prestados pela demandada no uso dos seus dados pessoais e no recurso à empresa “**[REDACTED]**” para cobrança dos seus créditos, assim como 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.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral diz respeito a um contrato de prestação de serviços celebrados entre as partes, no âmbito de um serviço público essencial, no caso de “*Comunicações Electrónicas*, previsto no **artigo 1.º/2.º-alínea d)**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, relativamente ao qual se coloca a questão de saber se prescreveu o direito da demandada ao recebimento dos valores em dívida, tal como peticionou o demandante.

O demandante alega a prescrição do direito da demandada à cobrança desses valores.

Esta, por sua vez, alega que o seu direito não prescreveu em virtude de ter ocorrido o reconhecimento por escrito da dívida, através de confissão de dívida e acordo de pagamento da mesma, e existir uma injunção com fórmula executória desde 2012.

O **artigo 10.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, que regula os mecanismos de proteção dos utentes dos serviços públicos essenciais, consagra que o “*direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.*”.

Por sua vez o **artigo 306.º**, do Código Civil, dispõe que “*O prazo da prescrição começa a correr quando o direito puder ser exercido (...)*”.

O direito em causa é o da cobrança do preço dos serviços prestados pela demandada.

O prazo para a cobrança do preço começa a correr a partir da data em que terminar o período de faturação em causa pois é nesse preciso momento em que o prestador de serviços poderá exercer o seu direito à referida cobrança do preço.

Por isso, para efeitos de prescrição do direito em causa o momento relevante para efeitos de início da contagem do prazo é o último dia do período de referência para efeitos de faturação (cfr. Professor João Calvão da Silva em “*Anotação dos Acórdãos do Tribunal da Relação de Lisboa, de 9 de Julho de 1998, e do Tribunal da Relação do Porto, de 28 de Junho de 1999*”, in Revista de Legislação e de Jurisprudência, Ano 132.º, n.os 3901 e 3902, 1999, pp. 135-160, p. 155.).

O **artigo 10.º** acima citado consagra um prazo de prescrição de um direito tratando-se, por isso, de uma prescrição do tipo “extintiva” e não “presuntiva”, porquanto esta última funda-se na presunção do cumprimento conforme o disposto no **artigo 312.º**, do Código Civil.

O reconhecimento do direito importa a interrupção da prescrição (**artigo 325.º/1**, do Código Civil).

O direito da demandada ao recebimento do preço do serviço de comunicações eletrónicas não prescreveu porquanto o prazo de prescrição previsto no **artigo 10.º/1** interrompeu-se com a celebração do acordo de confissão de dívida e pagamento em prestações.

A cobrança de dívida líquida, certa e exigível não constitui uma violação do princípio geral da boa-fé (**artigo 3.º**, da Lei n.º23/96, 26/07), e do direito do demandante à proteção dos seus interesses económicos, consagrado no **artigo 60.º**, da Constituição da República Portuguesa, não constituindo, por isso, a demandada na obrigação de eliminação dos dados pessoais daquele da sua base de dados.

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 morais que alegou e não provou.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada dos 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 **€5.817,63** (cinco mil oitocentos e dezassete euros e sessenta e três cêntimos), 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, 15-04-2026.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

