-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 2010_2022.

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 ao demandante o direito a ser indemnizado pelos danos que alegou e não provou.

I. - Relatório:

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

O demandante residente na avenida no concelho de apresentou uma reclamação no TRIAVE, à qual foi atribuída o número 2010_2022, 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 foram objeto de alteração, pois, numa primeira fase o reclamante limitou-se a peticionar a resolução do contrato sem encargos, designadamente o pagamento da indemnização devida pelo incumprimento do período de fidelização, e quando viu satisfeito esse

pedido peticionou, então, a condenação da reclamada no pagamento do valor de €97,48 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alegou ter sofrido em consequência da atuação da reclamada.

Por sua vez, a demandada apresentou contestação oral 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 do pedido.

B. – A Mediação e a Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do regulamento do TRIAVE a fase da arbitragem é precedida da fase da mediação que tem como objetivo a obtenção de um acordo entre as partes litigantes com vista à resolução do litígio que as opõe.

Na fase da "Mediação" as Ex.mas Senhoras Juristas adstritas ao TRIAVE promoveram todos os procedimentos previstos no seu regulamento e procuraram, precisamente, a resolução, por acordo, do litígio que opõe as partes neste processo arbitral.

Fruto dessa "Mediação" foi possível reunir, desde logo, os factos e os documentos que os suportam, e concluir que foram cumpridos todos os requisitos e procedimentos relativos à fase da "Mediação" previstos no regulamento do TRIAVE e da Lei da "Resolução Alternativa de Litígios".

Na fase de "Mediação" não foi possível conciliar as partes e obter um acordo para a resolução amigável do litígio, razão pela qual o processo seguiu para a fase "Arbitral", em virtude do demandante ter manifestado a sua pretensão de ver o litígio decidido pelo Tribunal Arbitral do TRIAVE e aquele estar sujeito à arbitragem necessária nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada.

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do TRIAVE o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo TRIAVE e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do TRIAVE):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do TRIAVE 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, em no dia 29-11-2022, pelas 12:00.

O demandante esteve presente e a demandada representada pela Sr.ª Advogada, tendo-se frustrado a conciliação das partes em virtude de não terem logrado a composição amigável deste litígio arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Jurista do TRIAVE 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.

Nenhuma das partes atribuiu valor à causa nas fases de "Mediação" ou "Arbitral".

Compete a este tribunal fazê-lo no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do TRIAVE 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 condene a reclamada no pagamento do valor de €97,48 a título de indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais que alegou ter sofrido em consequência da atuação da reclamada.

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 **€97,48**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor do pedido formulado pelo reclamante.

O valor da causa fixa-se, assim, em **€97,48** (noventa e sete euros e quarenta e oito cêntimos), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do TRIAVE para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

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 reclamante em sede de audiência arbitral, em que se limitou a confirmar, em suma, o que já havia dito na sua reclamação inicial e nos articulados posteriores, 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. As partes celebraram em 09-07-2021 um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas através do qual a reclamada se obrigou a prestar ao reclamante os serviços de telefone fixo, telefone móvel, internet fixa e televisão, no âmbito do mediante o pagamento do preço mensal de €52,99;

2. O contrato de prestação de serviços menciona no campo *"Outras Informações importantes"* que *"O pacto (...) tem tecnologia fibra"*;

3. O reclamante reside num prédio urbano sito na avenida

4. O serviço de internet fixa, telefone fixo e televisão teria de ser prestado naquele prédio urbano;

5. No local onde se situa o prédio urbano do reclamante a reclamada não dispunha de fibra ótica;

6. O reclamante reclamou esta situação junto da reclamada;

7. A reclamada não instalou serviço de fibra ótica na zona do prédio do reclamante;

8. O reclamante resolveu o contrato de prestação de serviços com fundamento no incumprimento do contrato pela reclamada dado que o serviço estava a ser prestado sem o recurso a fibra ótica;

9. O contrato foi celebrado pelo prazo de vinte e quatro meses com início em 09-07-2021 e término em 09-07-2023;

10. As partes obrigaram-se a um período de fidelização de vinte e quatro meses;

11. A reclamada ofereceu ao reclamante o valor da instalação dos equipamentos e um desconto no preço mensal como contrapartida do período de fidelização;

12. O incumprimento do prazo de fidelização obrigava o reclamante ao pagamento à reclamada de uma compensação calculada de acordo com a fórmula matemática prevista no contrato;

13. Com a resolução do contrato o reclamante solicitou à reclamada a desativação dos serviços contratualizados;

14. A operadora informou o reclamante que dispunha do serviço de fibra ótica na zona do seu prédio;

15. O reclamante celebrou um contrato de prestação de serviços com esta operadora;

16. Após a resolução do contrato o reclamante apresentou uma reclamação no TRIAVE peticionando a validação da resolução do contrato e a dispensa do pagamento da indemnização devida pelo incumprimento do período de fidelização;

17. Na fase de "Mediação" a reclamada acedeu ao pedido do reclamante, prescindiu da indemnização devida pelo incumprimento do período de fidelização, agendou a desativação dos serviços, informou o TRIAVE da desativação e o TRIAVE informou o reclamante;

18. Na fase "arbitral" deste processo o reclamante ampliou o pedido inicial para um pedido de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais;

19. A reclamada desativou os serviços em 02-09-2022;

20. Nesta data o reclamante pediu a portabilidade dos serviços para a operadora

21. A operadora demorou um mês a ativar os serviços contratados pelo reclamante;

22. Este atraso da operadora deveu-se ao facto da mesma não dispor, ainda, do serviço de fibra na zona do prédio do reclamante, contrariamente ao que lhe havia informado quando celebraram o contrato.

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.°s 1/2/3/4 pelo contrato de prestação de serviços junto aos autos;

b) Quanto ao facto n.°5 pela confissão escrita da reclamada na sua contestação;

c) Quanto ao facto n.°6 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;

d) Quanto ao facto n.°7 pela confissão escrita da reclamada na sua contestação;

e) Quanto ao facto n.°8 por acordo das partes;

f) Quanto aos factos n.°s 9/10/11/12 pelo contrato de prestação de serviços junto aos autos;

g) Quanto ao facto n.°13 por acordo das partes;

h) Quanto aos factos n.°s 14/15 pelas declarações de prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral;

i) Quanto aos factos n.°s 16/17/18 pelos documentos juntos aos autos, por confissão escrita na contestação da reclamada e pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral;

j) Quanto ao facto n.°19 por acordo das partes;

k) Quanto aos factos n.°s 20/21/22 pelas declarações de parte prestadas pelo reclamante em sede de audiência arbitral.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pelas partes, na medida em que a partir dos mesmos foi possível confirmar, desde logo, o objeto do contrato celebrados entre elas, o período de fidelização associado a este contrato, e, com especial relevância para a descoberta da verdade material e da justa composição deste litígio, que o contrato contemplava serviço de fibra ótica, que o serviço não foi prestado através de fibra ótica, que o reclamante resolveu o contrato com este fundamento, que a reclamada aceitou a resolução sem penalização pelo incumprimento do período de fidelização, que os serviços prestados foram desativados, que o reclamante celebrou um contrato com outra operadora e que esta demorou um mês a ativar os serviços.

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.°/1**, da Lei n.°23/96, de 26/07), designadamente que aceitou a resolução do contrato sem penalização, que desativou os serviços, que informou o TRIAVE na fase de "Mediação" e que este informou o reclamante.

Sobre o demandante recaía, todavia, o ónus da prova dos factos constitutivos dos direitos alegados, à luz do disposto no **artigo 342.°/1**, do Código Civil.

Conforme resultou provado suficientemente para este tribunal, o demandante não conseguiu provar nenhum dos factos alegados, designadamente a ilicitude da desativação dos serviços prestados pela reclamada e 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, designadamente que aceitou a resolução sem penalização e a desativação dos serviços mediante informação prévia ao reclamante.

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"*.

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 as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do TRIAVE.

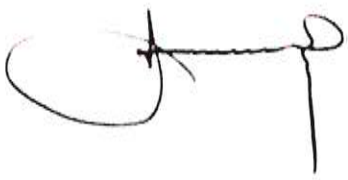
VI. – Encargos processuais e Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€97,48** (noventa e sete euros e quarenta e oito cêntimos), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do TRIAVE para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Os eventuais encargos processuais decorrentes deste processo arbitral serão liquidados e cobrados pelo TRIAVE nos termos do **artigo 16.º** do seu regulamento.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no TRIAVE nos termos do artigo **15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 09-12-2022.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,