

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 4000_2023.

Demandante: **RTE A**

Demandada: **RDA B S.A.**

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 ao demandante o direito à utilização exclusiva do número de telemóvel que lhe foi atribuído e o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais causados em consequência da atuação ilícita da prestadora daquele serviço.

I. - Relatório:

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

O demandante (**RTE A**), residente na rua *, em Braga, apresentou uma reclamação no CIAB, à qual foi atribuída o número 4000_2023, contra a demandada **“RDA B”**.

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.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos.



Por sua vez, a demandada apresentou contestação escrita, defendendo-se por exceção e impugnação, e pugnando pela licitude da sua atuação requereram, 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 CIAB o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

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

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

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CIAB 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 reclamada apresentou contestação escrita no prazo que lhe foi concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste Tribunal Arbitral, em Braga, no dia 11-04-2024, pelas 12:00.

O demandante esteve presente e a demandada ausente e sem representação, razão pela qual se frustrou, desde logo, a possibilidade da 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 Jurista do CIAB 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.

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 CIAB 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 o seu direito ao uso exclusivo do número de telemóvel que lhe foi atribuído pela demandada e, ainda, a condenação desta no pagamento da quantia de €400,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência da atuação ilícita daquela.

Analisados, 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 **€400,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização peticionada pelo demandante contra a demandada.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta as posições assumidas pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas 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, todos os factos alegados pelo reclamante na sua reclamação inicial.**

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 alegados na reclamação inicial pelas declarações de parte prestadas pela reclamante em sede de audiência arbitral e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Para o apuramento da matéria de que facto que resultou provada revelaram-se determinantes os documentos juntos aos autos pela reclamante e as declarações de parte que prestou na audiência arbitral.

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 conseguiu provar os factos alegados, e, pelo contrário, a demandada não logrou provar que praticou todos os atos que lhe eram exigíveis à luz da lei, e, por isso, não cumpriu 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).

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 nos pedidos formulados 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 violou as normas acima enunciadas, dado que não cumpriu o dever de prestar o serviço com elevados padrões de qualidade, teve em atenção dos interesses do utente/consumidor, na medida em que não assegurou que o número de telemóvel atribuído ao demandante seria utilizado única e exclusivamente pelo mesmo.

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 ilicitamente, porquanto não cumpriu as obrigações legais decorrentes da sua qualidade de prestadora de serviço público essencial.

Em consequência da atuação ilícita da demandada o demandante realizou dezenas de chamadas para a mesma, perdeu dias de trabalho, para resolver o assunto tendo-lhe causado, inclusivamente, chatices, transtornos, incómodos, stress, tristeza, cansaço e revolta.

As “chatices, transtornos, ansiedade, stress, incómodos, cansaço e revolta” causados à demandante revelam gravidade suficiente para merecerem tutela do direito (**artigo 496.º/1**, do Código Civil).

Acresce, ainda, que se viu privado da quantia de €400,00, tal como resultou provado.

O direito à indemnização pelos danos alegados pressupõe a verificação cumulativa de requisitos legais enunciados no Código Civil.

Sobre o demandante recaía o ónus da prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º** do Código Civil).

Tendo o demandante logrado provar os factos constitutivos do direito a ser indemnizado pelos danos que alegou assiste-lhe, então, o direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais que resultaram provados.



Para indemnização destes danos este tribunal arbitral considera revelar-se totalmente adequada a quantia de €400,00 tendo em conta a matéria de facto que resultou provada a esse respeito.

Em suma: da aplicação do direito à matéria de facto dada como provada este tribunal arbitral conclui, assim, pela procedência total da presente ação arbitral, e, conseqüentemente, pela condenação da demandada no pagamento da quantia de €400,00 a título de indemnização.

V. – Decisão:

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente procedente, por provada a presente ação arbitral** e, conseqüentemente:

a) **Reconheço o direito ao demandante à utilização exclusiva do número de telemóvel 91*;**

b) **Condeno a demandada no pagamento ao demandante da quantia de €400,00 a título de indemnização dos danos patrimoniais.**

Tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CIAB.

VI. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€400,00** (quatrocentos euros), nos termos do **artigo 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CIAB 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 CIAB nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

Braga, 22-04-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,