

## **Processo de arbitragem n.º 78/2015**

Demandante: A

Demandada: B

Árbitro único: Jorge Morais Carvalho

### **Sentença**

#### **I – Processo**

1. O processo correu os seus termos em conformidade com o Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Regulamento)<sup>1</sup>.

O demandante submeteu o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”. Ora, o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial [artigo 1.º, n.º 2, alínea *d*), da citada Lei n.º 23/96] e o utente-demandante é pessoa singular.

---

<sup>1</sup> Autorizado por despacho do Secretário de Estado da Justiça n.º 20778, de 8 de setembro de 2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de novembro de 2009, pp. 37874 e 37875.

O árbitro signatário foi designado por despacho de 29 de janeiro de 2015 da coordenadora do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

O demandante não foi representado por advogado, sendo que a representação não era obrigatória por o valor da ação ser inferior ao valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância (artigo 20.º do Regulamento).

2. Em 27 de janeiro de 2015, o demandante enviou ao CNIACC um requerimento de arbitragem relativo a um conflito com a demandada, indicando, em resumo, que resolveu o contrato com a demandada com fundamento na falta de qualidade do serviço prestado.

O demandante conclui pedindo a este tribunal arbitral que declare que não é devedor da demandada na sequência da resolução do contrato.

A demandada foi notificada para contestar no prazo de 10 dias (artigo 21.º, n.º 1, do Regulamento), não o tendo feito.

No dia 11 de maio de 2015, o árbitro signatário proferiu despacho, indicando que a demandada, devidamente notificada, não contestou, o que tem como consequência considerarem-se provados os factos alegados pelo demandante (artigo 23.º do Regulamento). Nos termos do artigo 22.º do Regulamento, não havendo necessidade de delimitar a matéria de prova ou produzir prova, as partes foram convidadas a vir ao processo, no prazo de 10 dias, declarar se admitiam a viabilidade de conciliação e, na hipótese negativa, apresentarem, querendo, alegações finais.

As partes, notificadas do despacho, não responderam, pelo que cumpre decidir.

## **II – Factos provados**

A demandada, devidamente notificada, não contestou, pelo que, nos termos do artigo 23.º do Regulamento, foram dados como provados os seguintes factos alegados pelo demandante:

– No dia 26 de dezembro de 2013, o demandante e a demandada celebraram um contrato para o fornecimento do serviço B Fibra 30 (Digital HD, Net wideband 30Mb, Phone Ilimitado) com um período de fidelização de 24 meses.

– A internet apresentava velocidades baixas em determinados períodos do dia, nomeadamente entre as 19h00 e as 02h00.

– Durante esse período do dia, alguns serviços de internet (como, por exemplo, vídeos online) ficavam lentos ou não se conseguiam visualizar.

– A partir das 02h01 a velocidade da internet melhorava substancialmente e o serviço ficava com uma qualidade aceitável.

– No dia 4 de junho de 2014, o demandante contactou o serviço de apoio ao cliente da demandada e efetuou, juntamente com um técnico desta, dois testes.

– O primeiro teste consistiu em tentar aceder aos referidos conteúdos através da internet fixa de 30Mbps da demandada.

– Com o primeiro teste verificou-se que não era possível visualizar os conteúdos.

– O segundo teste consistiu em desligar a internet do computador e ligar uma pen banda larga 7,2 Mps da concorrência.

– Com o segundo teste verificou-se que era possível aceder aos conteúdos.

– No dia 10 de junho de 2014, a demandada enviou um sms ao demandante a informar que a situação se encontrava em análise e que entraria em contacto até às 19h30 do dia 11 de junho de 2014.

– O prazo para contacto foi alterado cinco vezes, quatro vezes por sms, datadas de 18 e 25 de junho e 2 e 9 de julho e uma por contacto telefónico, efetuado pelo demandante no dia 17 de julho de 2014.

– A última data agendada foi dia 23 de julho de 2014, não tendo o demandante sido contactado pela demandada.

– No dia 29 de julho de 2014, o demandante contactou telefonicamente a demandada.

– Nesse contacto, a demandada indicou que o operador iria contactar o demandante no prazo de 24 horas.

– O contacto não teve lugar.

– No dia 31 de julho de 2014, o demandante recebeu uma mensagem com o seguinte teor: “Informamos que, apos analise detalhada da participação que efetuou referente a dificuldades na visualização de conteúdos web, concluímos que o constrangimento tem origem fora da rede B, pelo que a resolução estará fora da nossa área de atuação. Mais informações: 16990, opção 3”.

– No dia 31 de julho de 2014, o demandante enviou por fax a resolução do contrato por incumprimento contratual da demandada.

– Em outubro de 2014, o demandante recebeu uma carta da demandada a informar que iria cobrar o período de fidelização.

– Em 13 de outubro de 2014, o demandante contactou telefonicamente a demandada para esclarecer a situação, tendo sido informado de que não devia nenhum valor e que a carta enviada possivelmente teria sido gerada automaticamente pelo sistema.

– Em outubro de 2014, o demandante recebeu uma fatura a cobrar o montante de € 345,44.

– No dia 5 de novembro de 2014, o demandante efetuou uma reclamação.

– Em dezembro de 2014, o demandante recebeu uma carta da demandada a informar que a situação tinha sido analisada e que reiteram a posição assumida.

– A demandada está a exigir ao demandado o valor total de € 400,51.

### **III – Enquadramento jurídico**

O demandante resolveu o contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado com a demandada no dia 31 de julho de 2014. O fundamento invocado foi o incumprimento do contrato pela demandada.

Temos, assim, de analisar o regime do não cumprimento das obrigações.

Foram dados como provados factos que revelam que o serviço de Internet, incluído no contrato, foi prestado sem a qualidade estipulada: a velocidade era inferior à contratada; alguns conteúdos, como vídeos, ficavam lentos ou não permitiam a sua visualização. Os testes realizados em conjunto com um técnico da demandada

também revelaram a falta de qualidade da prestação do serviço de Internet: não era possível visualizar os conteúdos.

O demandante contactou a demandada com vista à solução do problema, mas esta, depois de cerca de dois meses, enviou uma mensagem àquele dizendo não se tratar de um problema relacionado com a sua área de atuação.

Esta recusa do cumprimento integral do contrato pela demandada tem como consequência a conversão da mora em não cumprimento definitivo, nos termos do artigo 808.º do Código Civil.

A circunstância de não se tratar de um problema relacionado com a área de atuação da demandada não permite a qualificação da situação como de impossibilidade objetiva, prevista no artigo 790.º do Código Civil, uma vez que nenhum dos factos provados revela que ocorreu algum acontecimento posterior à celebração do contrato e não imputável à demandada que tivesse dado origem à incapacidade de prestar o serviço de internet com a velocidade contratada. Por isso, ainda que a causa do incumprimento fosse alheia à demandada, o incumprimento ser-lhe-ia imputável (se não era possível prestar a internet com aquela velocidade não deveria ter proposto esse serviço ao demandante), devendo a referida declaração da demandada ser qualificada como recusa de cumprimento.

O não cumprimento deve considerar-se culposos, uma vez que a culpa é presumida (artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil) e a demandada não alegou quaisquer factos que a afastem.

O não cumprimento é parcial, uma vez que diz apenas respeito a uma parte do objeto do contrato (serviço de Internet) e, dentro deste, à falta de qualidade da prestação.

Nos termos do artigo 802.º, n.º 1, do Código Civil, “se a prestação se tornar parcialmente impossível, o credor tem a faculdade de resolver o negócio [...]”, não podendo fazê-lo, nos termos do n.º 2 do mesmo artigo, “se o não cumprimento parcial, atendendo ao seu interesse, tiver escassa importância”.

A exigência de qualidade resulta diretamente da Constituição da República Portuguesa<sup>2</sup>. O artigo 60.º, n.º 1, estabelece que “os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos [...]”. Esta norma deve ser interpretada, não no sentido de se aceitar qualquer qualidade<sup>3</sup>, mas no de se exigir um nível elevado de qualidade dos bens e serviços comercializados no nosso país<sup>4</sup>.

O artigo 4.º da Lei de Defesa do Consumidor, que tem como epígrafe *direito à qualidade dos bens e serviços*, determina que “os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor”.

Ora, neste caso, tendo em conta os factos dados como provados, a qualidade da prestação é inferior à exigência quer da Constituição da República Portuguesa quer da legislação infraconstitucional de direito do consumo especificamente aplicável.

Uma vez que o serviço de Internet é um dos serviços contratados por demandante e demandada, tendo uma importância relativa significativa no contrato celebrado, a falta de qualidade na sua prestação constitui fundamento para a resolução do contrato.

Na sequência da resolução do contrato pelo demandante, a demandada veio exigir uma contrapartida pecuniária relativa ao incumprimento do período de fidelização acordado.

Estando em causa o não cumprimento do contrato pela demandada, o demandante tem fundamento para exercer o direito de resolução, nos termos gerais do Código Civil, mesmo que esteja dentro do período de fidelização, não podendo a demandada, neste caso, exigir qualquer contrapartida pela resolução do contrato<sup>5</sup>. O cumprimento da cláusula de fidelização só pode ser exigido pelo prestador de serviços quando, por um lado, o utente incumpe o contrato e, por outro lado, o prestador de

---

<sup>2</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2014, p. 96.

<sup>3</sup> CARLA AMADO GOMES, “Os Novos *Trabalhos* do Estado: A Administração Pública e a Defesa do Consumidor”, in *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, Vol. I, 2002, pp. 31-61, p. 37.

<sup>4</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Qualidade do Objecto Contratual”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 7, 2005, pp. 17-47, p. 27.

<sup>5</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2014, p. 107.



## **ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

serviços o cumpre. Ora, neste caso, o prestador de serviços não cumpriu o contrato. A cláusula de fidelização foi, portanto, incumprida pelo prestador de serviços.

O demandante teria ainda direito a indemnização, nos termos gerais, não tendo, no entanto, feito qualquer pedido nesse sentido.

### **IV – Decisão**

Em consequência, julgo a ação procedente, declarando que a demandada não pode exigir qualquer valor ao demandante pela resolução do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrado entre ambos.

Lisboa, 4 de junho de 2015

O árbitro,

Jorge Morais Carvalho