

Processo: 1441/25.6YRLSB-2
Relator: JOÃO PAULO VASCONCELOS RAPOSO
Descritores: ACCÇÃO DE ANULAÇÃO DE DECISÃO ARBITRAL
VÍCIOS
Nº do Documento: RL
Data do Acórdão: 19-02-2026
Votação: UNANIMIDADE
Texto Integral: S
Texto Parcial: N
Meio Processual: ACCÇÃO DE ANULAÇÃO DE DECISÃO ARBITRAL
Decisão: IMPROCEDENTE
Sumário:

Sumário (da responsabilidade do relator):

- I. O processo arbitral segue princípios de informalidade e simplicidade;
- II. O contraditório também é um princípio estrutural destes processos, mas a sua avaliação não deve ser feita à luz dos estritos critérios processuais civis, mas orientando-o para uma análise material que considere a sua natureza e finalidades próprias;
- III. A mediação e a arbitragem são procedimentos autónomos de resolução alternativa de litígios, com natureza e funções próprias, sendo os elementos apresentados no primeiro tendencialmente confidenciais e, por isso, não transmitidos ao segundo;
- IV. A igualdade das partes e a imparcialidade do decisor arbitral são elementos essenciais à validade da decisão, mas o seu desrespeito deve ser demonstrado de forma clara, não bastando uma referência genérica à não consideração das razões apresentadas por uma parte;
- V. O vício previsto no ponto iii) da al. a) do n.º 3 do art.º 46.º da LAV está previsto para situações de falta de correspondência entre o conteúdo de um compromisso arbitral e uma decisão que venha a ser proferida num processo deste tipo, relação que, em arbitragem obrigatória, não se pode estabelecer;
- VI. Os vícios previstos no ponto v) da al. a) do n.º 3 do art.º 46.º da LAV correspondem aos conceitos processuais típicos de excesso e omissão de pronúncia, devendo ser adaptados à natureza e finalidades do processo arbitral;
- VII. Não existe excesso nem omissão quando a decisão arbitral conheceu todos os fundamentos do pedido e da defesa, ainda que não os tenha identificado expressamente como questão autonomizada a carecer apreciação.

Decisão Texto Parcial:
Decisão Texto Integral:

Decisão:

I. Caracterização dos autos:

I.I. Elementos objetivos:

- Processo – Ação de anulação de decisão arbitral n.º 1441/25.6YRLSB;
- Entidade que proferiu a decisão objeto dos autos:
- CIMARA - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região dos Açores.

--

I.II. Elementos subjetivos:

- Autora: - ---;
- Réu: - ---, --

--

I.III. Síntese dos autos:

a) Petição inicial:

- Pede a autora anulação de decisão arbitral que a condenou ao pagamento de indemnização ao réu.
- Para o fundamentar, diz:
- Que foi convocada e participou em processo arbitral movido pelo réu e que correu termos no CIMARA - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região dos Açores (CIMARA) sob o n.º 29/2024;
- Tal processo envolveu fase de mediação e fase contenciosa, tendo sido realizada audiência de julgamento, na sequência da qual veio a ser condenada;
- Nesse processo arbitral o aqui réu pediu a condenação da aqui autora no pagamento de uma compensação no valor global de €17.716,51, sendo € 171,61 correspondentes a indemnização por da--- patrimoniais e € 15.444,90, acrescidos de juros legais e outras penalidades decorrentes da lei de proteção do consumidor, por da--- não patrimoniais;
- Alegou o réu, demandante no processo arbitral, o seguinte:
- Que adquiriu, através da internet, um serviço de rede móvel para três telemóveis junto da autora ---;
- Que esse serviço nunca foi ativado, por, à data, não estar disponível na região dos Açores;
- Que ficou sem qualquer serviço --- seus telemóveis, por ter o serviço sido cancelado pela sua anterior operadora, a --- (cancelamento indevido e cuja resolução se encontra a ser tramitada noutro processo arbitral junto do CIMARA);
- Que teve que suportar o montante de €171,61 pela utilização do serviço de telefone fixo que contratara à ---, valor este despendido em chamadas à aqui autora --- destinadas a resolver a situação;
- Que o comportamento da autora constituiu uma grave violação da sua moralidade. abusiva e desproporcional, causadora de dor e aflição, compensável à luz do n.º 1 do artigo 70.º do Código Civil.
- O Demandante/Réu fez acompanhar a sua reclamação junto do CIMARA de uma cópia do contrato de serviços pós-pago com a ---; de uma fatura da --- e dois documentos contendo cópia de comunicações mantidas (mensagem e e-mail);
- Notificada, a aqui Autora apresentou defesa no processo arbitral, incluindo documento comprovativo de pagamento efetuado ao réu.
- Nessa defesa, disse:
- Que a portabilidade foi efetuada após a receção via CTT dos

cartões SIM da ---, no dia 19/11/2024;

- Que o contrato foi plenamente executado, conforme solicitado pelo cliente, ou seja, foi ativado o serviço móvel com portabilidade, tendo posteriormente, sido cancelado pelo cliente, no dia 26/11/2024, feito por meio de um pedido de portabilidade a operadora ---;

- Que, na sequência, de acordo com o Regulamento de Portabilidade em vigor, a autora procedeu ao pagamento 517,50€, respeitante aos dias em que o cliente esteve privado do serviço móvel;

- Que, concretizado esse pagamento, o conflito de consumo se encontrava sanado;

- Após apresentação dessa defesa, seguiu-se a realização de Tentativa de Conciliação e Julgamento, o que veio a ocorrer no dia 19.02.2025, pelas 09:30h, estando presentes ambas as partes;

- Nessa diligência foi ouvido o aqui réu e duas testemunhas da aqui autora, ---, responsável pelo Departamento de Backoffice Comercial e ---, responsável pela gestão de processos/projetos.

- Posteriormente, foi proferida sentença arbitral, notificada às partes no dia 10/3/2025;

- Por essa sentença, a aqui autora foi condenada:

- A pagar uma indemnização ao demandante/Réu no valor de € 3.000,00, indemnização que deveria dividir com a ---, entidade terceira ao processo, deduzindo o valor já liquidado e concluindo por uma condenação líquida de 1.068,30 €, acrescida de juros, calculados à taxa legal de 4%, que se vencerem a partir da sentença e até efetivo pagamento, no mais absolvendo do pedido.

- A condenação teve por base uma fixação equitativa de indemnização;

- A sentença arbitral é inválida por:

- Violação do due process com influência decisiva na resolução do litígio (artigo 46.º, n.º 3, alínea a), subalínea ii) da LAV);

- Conhecimento de litígio não abrangido pela arbitragem, com conhecimento de questões que o tribunal não podia tomar conhecimento (artigo 46.º, n.º 3, alínea a), subalíneas iii) e v) da LAV);

- Omissão de pronúncia sobre questões que devia apreciar (artigo 46.º, n.º 3, alínea a), subalínea v) da LAV).

- Quanto à violação do due process:

- Foram violados os princípios da igualdade das partes, do contraditório, e do processo equitativo, com influência decisiva na resolução do litígio;

- O artigo 17.º n.º 1 do Regulamento do CIMARA dispõe que a sentença arbitral deve conter um sumário, ser fundamentada e conter a identificação das partes, a exposição do litígio e os factos dados como provados.

- A sentença arbitral não faz o saneamento do processo, não identifica o objeto de litígio e as questões a resolver, não identifica

corretamente o Demandante/Réu limitando-se a o seu primeiro e último nome e morada;

- A sentença é omissa quanto ao valor da causa, o que impede uma aferição objetiva da proporcionalidade da decisão e do cumprimento de regras precípuas de tramitação.

- No sumário inicial constante da sentença arbitral o pedido não se encontra corretamente identificado.

- Sem explicar se se trata de lapso ou não, a sentença arbitral refere-se ao pedido inicial do Demandante/Réu de € 15,616,51, não fundamentando sequer de onde resulta esse valor;

- A sentença arbitral não faz um juízo de verificação da sua competência (artigos 4.º e seguintes do Regulamento do CIMARA), aspeto essencial no contexto de uma arbitragem potestativa, por o valor em causa ser superior a €5000, e os mecanismos RAL como a conciliação e arbitragem, oferecidas pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, estarem previstos para litígios de baixo valor económico, que não excedam a alçada dos tribunais de 1.ª instância.

- Ressalta da leitura da sentença um tratamento diferenciado das partes, existindo uma preocupação em esgrimir na sentença a posição do Demandante/Réu, ao mesmo tempo que a posição da Demandada/Autora é reduzida a uma alegação genérica, apesar de ter apresentado defesa no processo;

- O tribunal arbitral não enunciou se existiam exceções a serem decididas, quando a Demandada/Autora havia alegado exceção perentória de cumprimento, pelo pagamento da compensação prevista em lei especial;

- O tribunal arbitral não fez uma apreciação crítica e equidistante de todos os elementos probatórios constantes --- autos, sendo que a prova testemunhal e documental realizada --- autos não se encontra refletida na sentença;

- O tribunal arbitral bastou-se com a versão e declarações prestados pelo Demandante/Réu, desconsiderando toda a prova oferecida pela Demandada/Autora, o que é atentatório do princípio de imparcialidade, da igualdade e do contraditório.

- Dos 26 factos que o Tribunal Arbitral deu como provados, mais de metade dizem respeito a entidades terceiras ao processo arbitral— a --- e a --- – que não foram alegados pelas partes, nem resultam de documentos juntos aos autos;

- As testemunhas apresentadas Demandada/Autora prestaram depoimento --- autos e disseram muito mais do que o descrito na sentença arbitral, oferecendo uma explicação detalhada do sucedido, o que foi desconsiderado;

- O tribunal arbitral desconsiderou toda a prova testemunhal da Demandada/Autora e as declarações prestadas pelo representante legal, violando o princípio da igualdade das partes e o princípio do contraditório com influência decisiva na resolução do litígio.

- A ausência de separação das diferentes fases da arbitragem

(ainda violação de due process):

- O Regulamento harmonizado de arbitragem dos centros de arbitragem de competência genérica e o próprio do Regulamento do CIMARA preconizam e distinguem a existência de duas fases processuais distintas, a tentativa de conciliação e o julgamento;
- Na diligência que teve lugar no dia 19/2/2025, estas fases foram mescladas, não tendo a representante da Demandada/Autora e as referidas testemunhas sequer tido perceção de quando é que terminou a fase de mediação e começou a fase de julgamento;
- O Tribunal Arbitral não informou os participantes em conformidade, nem imprimiu outra forma ao interrogatório das testemunhas em sede de julgamento;
- A tentativa de conciliação e o "julgamento" que se seguiu mais não foi mais do que uma mera conversa entre as partes, desacompanhada de qualquer enquadramento e/ou explicação das fases e do objetivo das mesmas por parte do Tribunal Arbitral.
- A proximidade e o informalismo não podem significar uma total informalidade que culmine numa falta de explicação e perceção desses momentos e do objetivo de cada um deles, sob pena de a parte não exercer o seu direito ao contraditório no momento adequado;
- Ultrapassagem do âmbito da arbitragem – decisão de questões que o Tribunal Arbitral não podia tomar conhecimento (art.º 46º n.º 3 iii));
- --- factos provados e na fundamentação da sentença o tribunal arbitral faz referência a um outro litígio entre este consumidor e outra operadora de telecomunicações (a ---), em nada relacionada com a Demandada/Autora e de cujo contrato esta não tem qualquer conhecimento;
- A sentença faz considerações como “as consequências do seu incumprimento não seriam tão graves se a --- não tivesse fugido à responsabilidade que sobre ela também impendia” e que “as duas operadoras deverão assumir a responsabilidade pelos da--- causados ao demandante em partes iguais”;
- O Tribunal Arbitral sustentou a condenação do Demandante/Réu na conduta de uma entidade terceira, o que não foi alegado pela parte e não está abrangido pelo âmbito do litígio;
- Este tipo de arbitragem ao abrigo do disposto no art. 15º da Lei 23/96, de 26 de julho, na versão dada pela Lei 51/2019, de 29 de julho, relativa a serviços públicos essenciais, como é o caso de serviços de comunicações eletrónicas, é 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.
- O pedido do Demandante/Réu limitou-se à condenação da Demandada/Autora --- --- no pagamento da quantia global de € 17.716,51, por “da--- morais consistentes nas angústia e privações

que a sua família sofreu no período em esteve privada de comunicações, bem como de da--- patrimoniais relativos a despesas com chamadas telefónicas, ambos decorrentes do não cumprimento por parte da demandada de contrato com ele pactuado”.

- A decisão proferida pelo tribunal arbitral exorbita o litígio submetido, fazendo constar dos factos provados elementos referentes a uma entidade terceira (---);

- A sentença arbitral não respeitou os limites do pedido formulado, que dizia respeito à --- e não à ---;

- O tribunal deve conhecer apenas dos pedidos que lhe foram formulados e dentro dos limites respectivos, quer quanto à quantidade, quer quanto ao seu objeto;

- Não se verificou, nem foi admitida, qualquer ampliação do pedido ou da causa de pedir, ou sequer uma qualquer apensação de processos arbitrais que pudesse justificar tal decisão referente à ---;

- A sentença arbitral socorre-se da aplicação do artigo 141.º, n.º 5 da Lei 16/2022, de 16 de agosto que dispõe que, no que respeita à portabilidade dos números de telemóvel, “em caso de falha do processo de portabilidade, a anterior empresa reativa os números e os serviços associados, prestando-os --- mesmos termos e condições até à ativação dos números e dos serviços pela nova empresa”.

- Entendendo que a --- teria “fugido à responsabilidade que sobre ela também impendia”

-Concluindo o tribunal arbitral que a --- incumpriu obrigações que sobre si impendiam, agravando o dano do Demandante/Réu com o erro da Demandada/Autora, ao permitir que o Demandante/Réu adquirisse online um produto – por erro do sistema – que ainda não estava disponível no Arquipélago dos Açores.

- O tribunal arbitral deixou de se pronunciar sobre questões que devia apreciar (artigo 46.º, n.º 3, alínea a), subalínea v) da LAV).

- A Autora apresentou sustentando que o conflito de consumo se encontra sanado, não havendo lugar a nenhum outro pagamento, com base na aplicação concreta do Regulamento de Portabilidade, segundo o qual “a --- procedeu ao pagamento 517,50€, respeitante aos dias em que o cliente esteve privado do Serviço móvel:

- Constar dos factos provados, que “[e]m 13.01.2025, a --- pagou 517,50 € ao demandante, por transferência bancária, quantia que entendeu ser a devida para o compensar dos da--- que para ele decorreram do não cumprimento do contrato”

- O disposto no artigo 26.º, n.º 4 do Regulamento da Portabilidade (ANACOM) prevê o pagamento de uma compensação ao assinante mediante o pagamento de € 2,50 por cada dia de atraso de portabilidade, Acrescido do valor de € 20,00 por cada dia de

indisponibilidade do serviço na sequência da portabilidade. O que perfaz, então, a quantia de € 517,50

- A sentença olvida por completo a questão suscitada no processo de saber se o pagamento voluntário da compensação legal pela operadora de telecomunicações o litígio estaria sanado, ou pelo contrário se ainda era possível ao consumidor reclamar compensações adicionais.

- A sentença arbitral foi omissa quanto: (i) À aplicabilidade e conteúdo do Regulamento da Portabilidade; (ii) Ao cumprimento do Regulamento da Portabilidade com o pagamento do valor de € 517,50; (iii) À subsistência (ou não) de danos--- adicionais putativamente não abrangidos pela compensação legalmente devida que, pela sua gravidade, merecessem uma proteção adicional.

- Tal omissão constitui uma violação do dever de pronúncia que compromete gravemente a validade da decisão arbitral.

b) Tramitação subsequente:

- Recebida a ação, foi ordenada citação do réu para contestar;

- O réu, regularmente citado, não contestou;

- Foi proferido despacho declarando a desnecessidade de produção de prova e determinando que se oficiasse ao Centro de Arbitragem solicitando envio de cópia de todo o processo arbitral;

- Na sequência, foi oficiado ao CIMARA envio de cópia integral certificada do processo arbitral, o que foi satisfeito com envio de uma hiperligação para uma pasta alojada remotamente na plataforma informática Google Drive, acompanhada de uma certidão declarativa de teor, atestando a integralidade daqueles elementos;

- Analisados os ficheiros em formato Portable Document Format (PDF), verificando-se não constar dos mesmos qualquer contestação/defesa apresentada pela aqui autora, que invocou tê-la apresentado no seu articulado inicial, foi proferido novo despacho, determinando:

- Notificação da autora para dizer ou esclarecer o que se lhe oferecesse;

- Novo ofício ao CIMARA para que informasse expressamente se existiu alguma omissão --- elementos enviados, com expressa referência à invocação da autora nestes autos;

- Em resposta, veio o CIMARA enviar comunicação, --- seguintes termos (trechos relevantes):

- (...) verifica-se que o processo arbitral teve início no dia 23/01/2025, data em que a demandada (...) rececionou a citação (...) que procedeu ao agendamento da Tentativa de Conciliação/ Julgamento Arbitral;

- Dessa citação consta expressamente:

- Fica notificada que poderá, --- termos do art.º 15.º do

Regulamento deste Centro, apresentar contestação:

- Escrita, até 48 horas antes da hora marcada (...) ou
- Oral, na própria audiência;
- (...) --- ---, não apresentou contestação escrita, tendo exercido o seu contraditório oralmente, na própria audiência (como resulta da ATA DE AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO);
- (...) a prova trazida pela --- ---, aos autos consistiu, unicamente, em prova testemunhal, não tendo esta requerido a junção de qualquer elemento probatório documental;
- (...) conforme referido supra, o processo arbitral teve início no dia 23/01/2025. Pelo que no dia 13/01/2025 o processo n.º 29/2024 se encontrava em fase de mediação;
- (...) É característica distintiva do procedimento de mediação, entre outras, a sua confidencialidade
- (...) A confidencialidade só poderá cessar “por razões de ordem pública, nomeadamente para assegurar a proteção do superior interesse da criança, quando esteja em causa a proteção da integridade física ou psíquica de qualquer pessoa, ou quando tal seja necessário para efeitos de aplicação ou execução do acordo obtido por via da mediação, na estrita medida do que, em concreto, se revelar necessário para a proteção dos referidos interesses.” — cfr. artigo 5.º, n.º 3 da Lei da Mediação.
- Significa isto que a resposta à reclamação, no âmbito da mediação, não pode ser considerada como contestação de um processo arbitral que ainda não se iniciou.
- Trata-se de dois processos distintos, com regras e procedimentos próprios, não podendo a informação resultante do primeiro ser utilizada no segundo.
- O tribunal arbitral não pode, aliás, ter conhecimento de qualquer facto alegado na mediação.

Perante o exposto, e em resposta direta ao solicitado, informa este Centro de Arbitragem que os elementos enviados correspondem a todo o processo arbitral.

- Apresentou depois a autora requerimento --- autos, --- seguintes termos (trechos relevantes):

- Notificado para o efeito, veio o Centro Arbitral alegar que “Devidamente citada, a demandada --- ---, não apresentou contestação escrita, tendo exercido o seu contraditório oralmente, na própria audiência...”.

2. Sucede que tal alegação demonstra, uma vez mais, a má-fé do Centro Arbitral, porquanto ignora (reiterada e ilegalmente) a defesa apresentada por escrito pela ora Requerente, e cuja cópia ora se junta com o presente requerimento como Documento n.º 1 (anteriormente mencionado como “Documento n.º 4”), que se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais;

- --- termos do requerimento ora junto, resulta inequivocamente que a --- exerceu por escrito os seus direitos de defesa a

13.01.2025, por meio da apresentação da "...carta de resposta da --- ---...", que remeteu por e-mail para o Centro Arbitral.

- --- termos dessa mesma resposta, a --- não só acusou a receção da reclamação apresentada, como também comunicou os motivos pelos quais, no seu entendimento, considerava que "... o presente conflito de consumo, encontra-se sanado, não havendo lugar a nenhum outro pagamento."

- Face ao supra exposto, resulta inequívoco que a --- (aqui Requerente) apresentou devidamente a sua defesa por escrito, dando-se por integralmente reproduzido tudo o quanto alegado na petição inicial apresentada na presente ação de anulação.

- A este requerimento juntou a autora um documento que, de relevante, contém os seguintes elementos:

- Cópia de comunicações de correio eletrónico mantidas entre a autora e o Centro CIMARA sob o assunto: "Notificação para mediação";

- Referência a "formulação de reclamação e cinco documentos" enviados pelo CIMARA à autora e menção nessa comunicação com o seguinte teor: - "aguardamos que V. Exas. se pronunciem sobre o referido processo, no prazo de 10 dias, tendo em vista a resolução do litígio em sede de mediação";

- Cópia de documento enviado pela aqui autora ao CIMARA com o seguinte teor relevante:

- "Notificação para mediação – resposta da --- ---:

- Acusamos a receção da reclamação apresentada (...)

- (...) foram desencadeados os necessários procedimentos conducentes à rápida resolução da situação reportada;

- (...) cumpre informar que a portabilidade foi efetuada após a receção via CTT dos cartões SIM da ---

- (...) Relativamente ao contrato mais se esclarece que foi plenamente executado, como solicitado pelo cliente...

- Mais se esclarece que, de acordo com o Regulamento de Portabilidade em vigor, a --- procedeu ao pagamento de €517,50, respeitante aos dias em que o cliente esteve privado de serviço móvel até à data em que foi solicitado o pedido de Port-Out dos números móveis para a operadora concorrente.

- Não havendo outras diligências a determinar, sendo o processo o próprio e não havendo nulidades, questões prévias ou incidentais a conhecer, cumpre agora decidir. –

--

II.II. Questões a apreciar:

A questão objeto destes autos é a de saber se a decisão arbitral enferma de vício que imponha a sua anulação ou declaração de invalidade.

Para tanto, haverá que analisar os vícios apontados à mesma pela autora, a saber o que qualifica de violação do due process (segmentando em ofensa ao contraditório e aos princípios do

processo equitativo); conhecimento de questões fora do âmbito do processo arbitral, omissão e excesso de pronúncia.

--

Colhidos os vistos legais, cumpre decidir. –

II.III. O teor relevante do processo arbitral:

De acordo com a certidão enviada pelo CIMARA, constam do processo arbitral os seguintes elementos relevantes, além dos supra referidos na síntese dos autos:

1. Da ata de julgamento, datada de 19/2/2025 consta:

- que decorreu com participação por videoconferência;
- Que se iniciou com uma fase de conciliação e "tendo-se frustrado a possibilidade de acordo" o processo seguiu para fase arbitral;
- Que se iniciou depois "Julgamento Arbitral";
- Que foram inquiridas as testemunhas da demandada, --- e ---;
- Que foi dada a palavra para alegações;
- Que, antes do encerramento, foi comunicado às partes que seriam notificadas da sentença, no prazo de quinze dias.

2. Na sentença, foram dados por provados os seguintes factos:

- Em 28/11/2022, --- contratou com a --- um serviço/pacote "M50 GIGA", que incluía Telefone Fixo, Telefone Móvel — 1 Cartão, Internet Móvel Para Pc/Tablet, Internet Fixa e Televisão.
- Para além do serviço M50 GIGA, contratou ainda a aquisição de mais dois cartões para telefone móvel.
- O contrato foi celebrado com um período de fidelização com início a 28.11.2022 e termo a 28.11.2024.
- Três meses antes do termo da fidelização, ou seja, em agosto de 2024, informou a --- que não iria renovar o contrato.
- Por carta datada de 20.09.2024, a --- confirmou o pedido de cancelamento do serviço, declarando que a faturação ocorreria até ao dia da cessação, ou seja, em 28.11.2024.
- No dia 06.11.2024, o demandante contratou um pacote de TV, telefone fixo, internet fixa e televisão com a operadora ---- AÇORES.
- Nesse mesmo dia, contratou com a --- ---, o serviço de rede móvel para três telemóveis, ficando a aguardar o envio dos respetivos cartões para ativação e portabilidade, o que aquela se comprometeu a fazer no prazo de três dias úteis, ou seja, até 11.11.2022.
- Nesta data, não cumpriu a --- o prometido.
- Entretanto, nesse mesmo dia 11.11.2022, a --- desativou a rede --- três telemóveis, sem previamente cuidar de se assegurar que a --- a tivesse ativado.
- Não tendo havido ativação, tentou o demandante junto da --- que esta continuasse a assegurar o serviço, já que o termo do contrato que os vinculava só terminava em 28.11.2022.

- O que foi pela --- recusado, apenas se dispondo a proporcionar o serviço mediante pagamento, através de cartão pré-pago.
- Em 18.11.2022, foi pela --- enviada fatura ao demandante relativa à mensalidade de novembro, calculada com acertos proporcionais que tiveram em conta o facto de o serviço de telemóveis só ter sido assegurado até 11.11.2022.
- Em 22.11.2022, a --- comunicou ao demandante que não tinha rede móvel --- Açores, pelo que não poderia cumprir o contrato que com ele havia pactuado.
- Sendo certo que, no dia 15.11.2024, tinha enviado ao demandante cartões para a rede móvel/telemóveis.
- Naquele dia 22.11.2022, o demandante conseguiu finalmente obter rede para os três telemóveis com números provisórios, através da operadora ----AÇORES.
- A qual, no dia 26.11.2024, lha passou a fornecer, com os números definitivos.
- Os muitos contactos que manteve com a --- e a ---, entre 11.11.2022 e 22.11.2022, tiveram de ser efetuados através do telefone fixo.
- O que lhe acarretou o pagamento do montante de 171,61€.
- O facto de ter ficado sem serviço de telemóvel durante 11 dias, entre 11 e 22 de novembro de 2024, trouxe ao demandante inúmeros dissabores e dificuldades, que lhe transtornaram completamente o seu dia a dia.
- Os telemóveis eram utilizados por ele próprio e por dois filhos, um deles a estudar e outro com doença crónica, que exige disponibilidade constante de possibilidade de contacto, para eventual assistência.
- Por esse motivo, o demandante teve, nesse ínterim, de se abster de sair de casa, ou de o fazer apenas por breves períodos, sempre receoso do que pudesse suceder.
- O que transtornou por completo o seu dia a dia e afetou o equilíbrio das relações familiares.
- Além disso, deixou de responder com prontidão a muitas solicitações que lhe foram dirigidas e de que apenas teve conhecimento quando conseguiu reatar o serviço dos telemóveis, o que afetou significativamente a satisfação dos seus interesses.
- Pressionado pelas ditas circunstâncias, as inúmeras diligências que encetou junto da ---, da --- e da --- para solucionar o impasse causaram-lhe enorme angústia e acentuado stresse.
- Em 13.01.2025, a --- pagou 517,50 € ao demandante, por transferência bancária, quantia que entendeu ser a devida para o compensar dos da--- que para ele decorreram do não cumprimento do contrato.
- O demandante aceitou-o como pagamento por conta, não prescindindo da sua pretensão indemnizatória já formulada nesta instância.
- Notificada da decisão arbitral, a aqui autora interpôs recurso

para esta Relação de Lisboa, do mesmo fazendo constar fundamentos idênticos ao que constam desta ação de anulação;

- O árbitro do CIMARA proferiu decisão de não admissão do mesmo, por falta de sucumbência, que quantificou em 1.068,30, i.e., inferior a metade da alçada do Tribunal de 1.^a instância;
- Dessa não admissão reclamou a aqui autora;
- Foi ordenada remessa dessa reclamação ao Tribunal da Relação de Lisboa;
- Tal reclamação foi distribuída à 6.^a secção desta Relação, tendo ali sido proferido despacho a aguardar decisão dos presentes antes de ser proferida decisão. –

II.IV. Apreciação:

a) Questão prévia da cumulação de recurso e anulação da mesma decisão arbitral:

Como decorre dos elementos supra referidos, a aqui autora, ao mesmo tempo que interpôs a presente ação de anulação, recorreu da sentença arbitral, recurso que não foi admitido, em decisão proferida no centro arbitral, mas que está ainda em reclamação, não decidida.

Refira-se que a decisão de não admissão do recurso proferida em sede arbitral, a despeito de, no seu dispositivo, assentar exclusivamente no valor da sucumbência, alude também à natureza obrigatória da arbitragem em causa.

A matriz da legislação atualmente vigente no nosso ordenamento estabelece a regra que as decisões arbitrais são irrecorríveis, salvo convenção expressa das partes (art. 39.º da Lei n.º 63/2011 de 14/12 – Lei da Arbitragem Voluntária - LAV), sendo o meio normal de controlo jurisdicional de tais decisões a ação de anulação, cujos fundamentos estão elencados no art.º 46.º n.º 3 dessa LAV).

Existem dúvidas sobre a possibilidade de cumulação destas vias, ou a sua necessária alternatividade (isto é, seguindo uma, preclude-se a outra).

O que parece certo, em qualquer caso, é que a cumulação dos mesmos fundamentos não pode ser admitida, porque tal ofende um princípio basilar de não contradição de decisões judiciais e de integridade do sistema, concretamente conformados em exceção de litispêndência ou de caso julgado, ou na sua simples autoridade.

Segue-se de perto o que se disse, a este propósito, no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) de 9/5/2019 (Olindo Geraldes)

[i] que o modo algo restritivo como se estabeleceu a irrecorribilidade da decisão arbitral e a forma da sua impugnação, mediante a ação de anulação, inculca uma ideia de alternativa dos meios de impugnação. Perante a doutrina subjacente à LAV e a falta de admissão expressa na lei, é a

resposta mais coerente que pode ser dada.

Também são de acolher as razões ali aduzidas quanto aos princípios orientadores da decisão arbitral - o princípio da economia processual e os objetivos orientadores da regulação da arbitragem, designadamente da arbitragem obrigatória, caracterizada como procedimento célere, ficariam seriamente comprometidos, caso se facultasse a cumulação de meios de impugnação da decisão arbitral.

A situação destes autos encerra uma particular dificuldade, também referida neste acórdão do STJ, que é o facto de os fundamentos recursórios serem parcialmente os mesmos que os anulatórios e, como ali se disse, se da sentença arbitral coubesse recurso e fosse interposto, a anulabilidade só poderia ser apreciada no âmbito desse recurso.

Uma vez que a via anulatória, qualquer que seja o entendimento que se perfilhe sobre a admissibilidade de recurso, terá sempre cabimento e uma vez que a reclamação da não admissão de recurso está a aguardar a presente, deve avançar-se para a apreciação dos fundamentos da ação, deixando para a sede do recurso, se e quando vier a ser admitido, o conhecimento da referida sobreposição material de fundamentos.

Quer isto dizer, concluindo este ponto, que não existe óbice processual ao conhecimento dos fundamentos desta ação anulatória. –

--

b) A violação do processo equitativo:

Traduzindo esta via processual uma mera apreciação de legalidade, i.e., tendo a natureza de jurisdição cassatória, é tautológico afirmar que a correção material da mesma não está em apreço.

Quer isto dizer, por outro lado, que a existir algum erro de julgamento, a poder ser apreciado, só o poderá ser no âmbito do referido recurso, se e quando for apreciado.

Dito isto, pode começar-se por fazer uma referência geral a propósito dos vícios invocados dizendo que, a despeito de a autora os segmentar em diferentes tipologias, a base é, no essencial, a mesma.

Assim, sintetizando os elementos relevantes, quer para esta arguição quer para as subsequentes (de omissão e excesso de pronúncia), teremos o seguinte:

- a) O processo em causa iniciou-se com uma *reclamação* deduzida pelo aqui réu quanto a serviços prestados pela aqui autora;
- b) Tal reclamação veio a ser apresentada no centro arbitral que veio a decidir o litígio;
- c) A aqui autora compensou o aqui réu e reclamante, computando o valor com base nos critérios estabelecidos pela Lei das Comunicações Eletrónicas, fazendo um cômputo dos dias de privação de serviços em situações de portabilidade;

- d) O reclamante, aqui réu, não se satisfaz com essa compensação e solicitou seguimento do processo;
- e) O processo no CIMARA iniciou-se com uma fase de mediação, no âmbito da qual a aqui autora apresentou requerimento dizendo, em síntese, que já compensara o reclamante pelos prejuízos sofridos e que o conflito estava sanado;
- f) A fase de mediação foi encerrada sem acordo;
- g) O centro arbitral notificou expressamente as partes do início de uma *fase arbitral*, com realização de tentativa de conciliação e julgamento, numa mesma data;
- h) Na notificação dirigida à aqui autora, o centro arbitral faz referência expressa à faculdade de apresentação de contestação por escrito, num determinado prazo, ou oralmente, na própria audiência;
- i) A aqui autora não enviou nenhum requerimento escrito nessa altura;
- j) O requerimento que enviara na fase de mediação não foi junto ao processo arbitral;
- k) A aqui autora esteve representada na diligência junto do centro arbitral, tendo participado na tentativa de conciliação (não conseguida) e apresentando prova no julgamento (com inquirição de duas testemunhas que apresentou).

--

Com base nestes elementos, deve segmentar-se a análise dos fundamentos que a autora apresenta sob esta classificação geral de violação do "due process", olhando apenas aqueles que podem ter relevo substantivo e não meras considerações ou argumentos laterais.

Sabendo-se que os processos arbitrais são marcados pela simplicidade e informalidade, as considerações feitas pela autora acerca de o julgamento não ter sido mais que uma conversa ou que a sentença não fez o saneamento, ou não identificou completamente as partes, não podem relevar como verdadeiros fundamentos anulatórios, devendo ser relegados para a esfera dos argumentos auxiliares, sem suscetibilidade de apreciação a se. Assim, sendo certo que a decisão arbitral contém identificação das partes; objeto; fundamentação de facto; motivação; fundamentação de direito e dispositivo e, portanto, cumpre integralmente os requisitos estabelecidos pelo art.º 42.º da LAV, esta alegação da autora deve ser vista como uma simples argumentação destinada a enfatizar o que, na sua perspetiva, será a falta de qualidade técnica da mesma, não como fundamentos de sustentação da ação propriamente ditos. Veja-se, então, o que poderá ter, efetivamente, sustentação objetiva para decisão do pedido anulatório.

--

i) A invocada violação do contraditório:

Sustenta a autora que a desconsideração da defesa que

apresentou por requerimento é uma violação do contraditório, invalidando todo o processo arbitral.

Para esta razão, os elementos relevantes que se apuraram são que, efetivamente, a autora dirigiu um requerimento ao CIMARA, em fase de mediação, pronúncia escrita que não transitou para o processo arbitral, dado que o centro trata estas fases como separadas e aquela primeira (a mediação) como confidencial.

Mais resultou assente que, a despeito disso, a autora esteve representada no julgamento e a prova testemunhal que apresentou foi produzida.

O contraditório é um princípio estruturante também do processo arbitral.

A propósito, disse-se em acórdão do STJ de 10/9/2020 (Sacarrão Martins)^[ii], citando Manuel Pereira Barrocas (Lei da Arbitragem Comentada, Almedina 2013, p. 119) que o princípio do contraditório é comum, tal como genericamente os restantes princípios, ao processo civil e encontra expressão em várias disposições da LAV, como é por exemplo o artigo 34º. A sua observância requer que nenhuma solicitação dirigida ao tribunal arbitral por qualquer das partes poderá ser decidida sem que à outra parte ou às outras partes seja previamente dada a possibilidade de serem ouvidas sobre aquela solicitação.

Mais ali é referido que o modo como se organiza e se desenvolve o processo arbitral e o método utilizado na sua condução são distintos e o processo arbitral deve por natureza ser simples, directo à sua finalidade e o mais formal possível, ou dito de outro modo, apenas suficientemente formal até ao ponto em que o cumprimento dos princípios fundamentais do processo arbitral o exijam e o escopo final do processo e a vontade das partes, expressa no momento e no local próprios – a convenção de arbitragem - o requeiram.

O art.º 30.º n.º 1 al. c) da LAV estabelece o contraditório como um princípio a fazer respeitar ao longo do processo, sendo este um dos fundamentos de invalidade elencados pelo art.º 46.º n.º 3.

Quer isto dizer, cruzando estas linhas, que o contraditório é um princípio estrutural também do processo arbitral, mas a sua avaliação não deve ser feita à luz dos estritos critérios processuais civis, mas orientando-o para uma análise material que considere natureza e as finalidades destes processos.

Assim, designadamente, se pronunciou o Tribunal Constitucional, decidindo que a não produção de alegações orais não constitui invalidade do processo arbitral (acórdão de 6/4/2021 – Fátima Mata-Mouros)^[iii].

--

Dividindo a questão, é certo, em primeiro lugar, que a autora tomou conhecimento da pretensão contra si deduzida, conheceu e

esteve presente --- atos processuais que lhe disseram respeito (mais concretamente na audiência de conciliação e julgamento) e produziu prova, tomou conhecimento da decisão e contra esta reagiu duplamente (por estes autos e por via de recurso). Será que o não encaminhamento para o processo arbitral do requerimento que enviou em fase de mediação constitui uma lesão deste princípio?

Deve entender-se que não.

Como se sustentou na sede arbitral, a mediação civil e comercial é, em regra, confidencial – art.º 5.º da Lei n.º 29/2013 de 19/4, que rege esta matéria, derogável por vontade das partes, sendo a mediação um procedimento autónomo (cf. art.º 16.º e seguintes deste diploma) e, portanto, não se confundindo com o procedimento arbitral^[iv].

Dir-se-á que, correndo o procedimento de mediação junto da mesma entidade que o procedimento arbitral, sendo apresentados ambos como meras fases consecutivas de um mesmo processo (que tem até uma mesma referência), poderia, certamente, a atividade do Centro ter sido mais clara, designadamente fazendo expressa advertência da não comunicação à fase arbitral dos requerimentos apresentados em fase de mediação.

A despeito disso não existiu qualquer prejuízo relevante na posição da aqui autora.

A comunicação da necessidade de apresentação de contestação ao requerimento arbitral e a forma e prazos para o fazer foi feita de forma clara e expressa na notificação remetida e decorre dos autos que a autora apresentou uma oposição oral em sede de julgamento (ainda que a ata do processo arbitral seja lacónica, as referências a conciliação e a produção de prova atestam claramente uma manifestação de oposição ao requerimento do aqui réu).

Considerando também que as disposições da referida lei n.º 29/2013 são claras e a respetiva ignorância não pode aproveitar a ninguém, maxime a uma entidade empresarial do ramo das comunicações, que deve (ou deveria) conhecer e dominar os procedimentos de resolução alternativa de litígios, não se pode concluir pela existência de alguma invalidade decorrente dessa confidencialidade da fase de mediação.

É o que se decide quanto a este ponto.

--

ii) A invocada violação da igualdade das partes ou da imparcialidade:

Invoca a autora que do teor da sentença decorre uma manifesta desconsideração da sua posição, por não considerar a defesa que apresentou, fazendo meras referências genéricas ao que sustenta, o que será indiciador de um pré-juízo contra si, o que viola a igualdade das partes e a imparcialidade que se impõe a qualquer

decisor de litígios.

Ligando esta invocação com o que se disse antes, terá que se concluir que também não tem sustentação.

Assente que a aqui autora não contestou, por forma escrita e em sede arbitral, a pretensão ali deduzida pelo aqui réu e assente que o teor do procedimento de mediação não poderia ser incluído no procedimento arbitral, não poderia a decisão arbitral ter muitas mais referências que as genéricas que contém, acerca da posição da aqui autora.

Em termos simples, a autora imputa à decisão desigualdade e falta de imparcialidade, por não apreciar o que consta de um requerimento que, não estando no processo arbitral, a sentença não poderia considerar.

Não basta uma invocação genérica desrespeito pela igualdade e de falta de imparcialidade do decisor arbitral para sustentar uma anulação com este fundamento, sendo necessária uma demonstração concreta e objetiva da mesma, algo que a autora não fez.

Neste ponto, levando em conta os pressupostos de análise antes apresentados, não são necessárias considerações adicionais para sustentar que não procede esta invocação.

--

Quer isto dizer, concluindo este conjunto agregado pela autora como relativo a *due process*, que não decorre dos autos qualquer afetação notória da igualdade, do contraditório ou do processo equitativo que, iluminada pelo princípio constitucional do acesso ao direito à justiça, possa levar a concluir por alguma lesão da esfera jurídica da autora.

Nesta parte, não tem sustentação o pedido.

--

c) O invocado exorbitar da instância arbitral; o conhecimento de questões que a decisão não devia conhecer e não conhecimento de outras que deveria tê-lo feito:

Quanto a estes fundamentos, uma referência inicial deve fazer-se, que é comum aos vários fundamentos invocados.

Assim, sem prejuízo do que se disse acima acerca da informalidade do processo arbitral e da não aplicação direta de conceitos processuais típicos, a análise destas questões traduz, em larga medida, uma invocação dos vícios de excesso e omissão de pronúncia, vertidos a uma cassação de decisão arbitral.

Importa referir que a autora alude a questões que poderiam ser subsumidas ao vício previsto no ponto iii) da al. a) do n.º 3 do art.º 46.º da LAV – pronúncia sobre um litígio não abrangido pela convenção de arbitragem ou contém decisões que ultrapassam o âmbito desta.

No caso, tratando-se de arbitragem obrigatória (ainda que de acionamento potestativo pelo consumidor), a previsão em causa não pode ser aplicada, o que bem se compreende, na medida que

está previsto para evitar situações de falta de correspondência entre o conteúdo de um compromisso arbitral e uma decisão que venha a ser proferida num processo deste tipo, relação que, em arbitragem obrigatória, não se pode estabelecer.

Quer isto dizer, portanto, que, à luz deste fundamento, a ação não pode proceder

O que se tratará, portanto, será de enquadrar estes fundamentos no ponto v), i.e., na previsão que o tribunal arbitral condenou em quantidade superior ou em objecto diverso do pedido, conheceu de questões de que não podia tomar conhecimento ou deixou de pronunciar-se sobre questões que devia apreciar.

--

Usando os conceitos bem sedimentados de excesso e omissão de pronúncia, adaptados ao contexto arbitral, teremos que haverá excesso, neste contexto, se o centro arbitral tiver exorbitado o âmbito da reclamação do aqui réu, delimitada pelos respetivos fundamentos de facto (i.e., *hoc sensu*, a "causa de pedir arbitral") e os limites do seu pedido compensatório, e haverá omissão, neste caso, se o Centro Arbitral não tiver conhecido os fundamentos de defesa por exceção apresentados pela aqui autora.

A noção de questão também é operativa, dela se excluindo os simples argumentos apresentados pelas partes (a propósito, por todos, o acórdão do STJ de 29/4/2025 – Nelson Borges Carneiro) [v].

Para sustentar a invocação destes vícios diz a autora, em termos simples, que o tribunal alargou a terceiro as suas considerações condenatórias (o operador ---), neste ponto tendo excedido o que era devido que conhecesse, e não tratou da invocação de pagamento da compensação já efetuada e que fez extinguir o litígio (omitindo uma questão essencial).

Veja-se separadamente.

--

i) As referências a ações da operadora ---, terceira os autos:

Sustenta a autora que todas as referências à operadora --- excedem o perímetro da arbitragem destes autos, causando nulidade da decisão arbitral.

Olhando a matéria provada na decisão arbitral, verifica-se que, de facto, existe diversa matéria relativa ao relacionamento comercial do aqui réu com uma operadora de comunicações terceira aos autos, a ---, como se verifica que na fundamentação jurídica e no cômputo da indemnização fixada, são consideradas também ações desta operadora.

Importa, porém, perceber bem em que termos é que essas referências são feitas na decisão em apreço.

O litígio suscitado pelo reclamante, aqui réu, refere-se a uma situação de mudança de operador e aos prejuízos sofridos pelas vicissitudes dessa mudança ou portabilidade.

Neste contexto, mais que ser natural tal referência, dir-se-á até que será necessária para a completa determinação dos eventos relevantes, que implicam considerar as sucessivas operações de ligamento e desligamento comercial do consumidor a diferentes operadores.

A apreciação não é, ao contrário do que sustenta a autora, o apuramento de um ilícito contratual de terceiro e, muito menos, uma imputação de um comportamento de terceiro à autora.

O que a decisão arbitral faz, de forma muito clara (se certa ou errada é questão que não pode ser apreciada nestes autos) é considerar todo o contexto factual da portabilidade para estritos efeitos de determinação das consequências lesivas do incumprimento da autora na esfera do reclamante, aqui réu.

Não existe, portanto, qualquer exorbitar de conhecimento. O que é conhecido é apenas relativo a ações e omissões da aqui autora na prestação de serviços que se comprometeu a prestar ao aqui réu e que, reconhecidamente não prestou.

O apuramento do relacionamento comercial com terceiro compreende, assim, apenas a avaliação da extensão dos prejuízos e, diga-se, é feito na decisão arbitral de forma até favorável à aqui autora.

Efetivamente, em termos simples, o que a decisão arbitral sustenta, de facto e direito, é que o aqui réu e ali reclamante, sofreu mais prejuízos que aqueles que a autora foi condenada a compensar porque alguns deles não são imputáveis a esta, mas a terceiro, a referida operadora ---.

Trata-se de uma pronúncia estritamente relativa ao apuramento e quantificação de danos, normal e necessária em qualquer ação de responsabilidade contratual.

Nesta parte não existe, portanto, qualquer excesso.

--

ii) A invocada não apreciação do pagamento efetuado voluntariamente pela autora e da questão da existência de danos remanescentes

Diz a autora que a decisão arbitral não considerou a exceção perentória relativa à compensação voluntariamente paga por si e não apreciou diretamente a ressarcibilidade legal de outros da---. Em termos estritamente materiais, verifica-se logo numa análise *prima facie* que a autora não tem razão, não só porque o pagamento que efetuou consta do elenco dos factos provados, como também porque foi expressamente computado no valor da indemnização atribuída (descontando o valor a pagar daquele que já havia sido pago).

Sem estar a repetir o que acima se disse a propósito da não apresentação, pela autora, de oposição escrita ao pedido arbitral e admitindo, ainda assim, qualificar como exceção perentória a invocação do pagamento efetuado como causa extintiva absoluta, sempre se tirará idêntica conclusão, i.e., que a questão foi

apreciada (simplesmente decidida em sentido contrário ao sustentado pela autora).

Esta exceção, assim apresentada, traduz a simples invocação que o consumidor, aqui réu e ali reclamante, só tem direito a ser compensado pelos prejuízos decorrentes de problemas de portabilidade entre operadoras de comunicação nos estritos termos do art.º 141. n.º 5 da LCE (Lei das Comunicações Eletrónicas – Lei n.º 16/2022 de 16/8, com as alterações subsequentes), não podendo ser compensado de qualquer prejuízo remanescente que possa invocar, patrimonial ou não patrimonial.

Repetindo-se que se trata de um contencioso de mera cassação e, portanto, não estão em causa as razões da decisão, é absolutamente evidente que esta conheceu este fundamento de defesa e, de forma direta e clara, não lhe deu razão.

O Centro Arbitral condenou a aqui autora, de forma que à própria não oferece dúvidas, a ressarcir o aqui réu --- termos da LCE (computando o valor pago a este título), mas também dos prejuízos remanescentes que entendeu verificados, a saber, os patrimoniais relativos a chamadas telefónicas que realizou e os não patrimoniais relativos às dificuldades pessoais por que passou.

É certo que não se identifica na decisão arbitral uma passagem em que se faça apelo direto, como questão a conhecer, à pergunta – são ou não ressarcíveis ao consumidor de serviços de comunicações prejuízos adicionais, patrimoniais e morais, face à compensação que decorra da aplicação estrita da LCE?

Tal não significa, todavia, que a questão não esteja, como está, direta e objetivamente tratada na decisão, em sentido oposto ao sustentado pela autora.

Quer isto dizer, portanto, que também esta razão não se mostra sustentada. –

--

Em conclusão, não tem sustentação qualquer dos fundamentos apresentados pela autora e, por consequência, improcede ação na sua totalidade.

É o que se decide.

--

A autora, ao ficar vencida, deu lugar à ação, devendo pagar as respetivas custas.

É o que se decide igualmente.

III. Decisão:

Face ao exposto, julga-se a ação totalmente improcedente e absolve-se o réu do pedido formulado.

Custas pela autora.

Notifique-se e registre-se. –

**Lisboa, 19-02-2026,
João Paulo Vasconcelos Raposo
Ana Cristina Clemente
Higina Castelo**

[i] Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça

[ii] Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça

[iii] TC > Jurisprudência > Acórdãos > Acórdão 180/2021.

[iv] Sobre confidencialidade no âmbito da mediação, cf. Ana Filipa Camacho da Costa, O princípio da confidencialidade na mediação em matéria civil e comercial... Univ. Nova Lisboa, 2014 - [content \(2\).pdf](#)

[v] Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça