



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 1929/2016 TAC Porto

Requerente: Rui

Requerida: S.A.

SUMÁRIO:

I – A prestação de qualquer serviço público essencial deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões – o artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Julho postula uma obrigação legal de resultados e não uma obrigação de meios, em que o prestador de serviço fica vinculado a obter um determinado resultado com a sua actividade, não logrando tal resultado a que se obrigou, há incumprimento contratual, ou maximé cumprimento defeituoso da obrigação contratual.

II – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

III – À excepção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no cumprimento do contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas sem qualquer interferência e ainda na condenação da Requerida pagar ao Requerente a quantia de €165,00 a título de indemnização por cumprimento defeituoso do contrato, vem alegar, em suma que os serviços prestados pela Requerida de internet, telefone e televisão manifestam de forma recorrente interferências que comprometem a utilização dos mesmos, tais sendo: quebras de sinal, boxes com problemas de leitura de cartão, quebras de sinal de internet, internet em baixa velocidade, não funcionamento do serviço de internet pelo sistema wireless. Não sendo a Requerida capaz de eliminar tais

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

interferências mesmo com deslocações à habitação do Requerente, pelo que as mesmas se mantêm até à actualidade.

1.2. Citada, a Requerida contestou, pugnado pela improcedência da demanda, vindo, em suma, alegar a inexistência de qualquer incumprimento contratual por parte da Requerida, sendo que das dezassete comunicações de avarias levadas a cabo pelo Requerente todas foram concluídas com sucesso, tendo efectivamente a Requerida feito 6 deslocações ao local de consumo, tendo sido solucionadas todas as anomalias que foram reportadas com inúmeras intervenções, quer remota quer fisicamente no local, pelo que inexistem anomalias na actualidade. Quanto ao valor peticionado a título indemnizatório, vem alegar que o Requerente não logrou demonstrar o nexo de causalidade entre os prejuízos reivindicados e a actuação da Requerida, não ficando demonstrado então que os alegados danos se tenham ficado a dever à actuação da Requerida, pelo que não impede sobre a mesma a obrigação de pagamento ao Requerente de qualquer montante, a qualquer título.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e sem a presença da legal mandatária da Requerida, que para tal consentiu expressamente, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 34º da L.A.V., com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **acção declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou cumprir o contrato para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, sem qualquer interferência, e se, acrescido a tal, deve ou não a Requerida pagar o quantitativo de €165,00 a título de indemnização por cumprimento defeituoso do contrato.

*

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerida é um prestador de serviço essencial público que tem por objecto a prestação de serviços de comunicações electrónicas, bem como a comercialização de equipamentos de comunicações electrónicas;
2. O Requerente é consumidor de comunicações electrónicas da Requerida;
3. Em 7 de Maio de 2016, o Requerente subscreveu o pacote de serviços denominado "Iris 100 Mb", composto pelos serviços de televisão, internet fixa e telefone fixo, a qual é prestada por tecnologia sem fios;
4. Desde a instalação dos serviços, o Requerente já apresentou dezassete avarias relacionadas com os serviços de internet fixa e televisão, tais como: quebras de sinal, boxes com problemas de leitura de cartão, quebras de sinal da internet, internet em baixa velocidade, não funcionamento do serviço de internet pelo sistema wireless;
5. No âmbito de tais reportes de avarias, a Requerida fez seis deslocações à habitação do Requerente;
6. Em duas das seis deslocações a Requerida efectuou a troca da totalidade dos equipamentos que emitem os sinais necessários à prestação dos serviços de televisão e internet, a saber o router e a box;
7. O Requerente continua a apresentar anomalias e avarias com os serviços em causa.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. As anomalias que foram reportadas pelo Requerente foram todas solucionadas, com inúmeras intervenções quer remota quer fisicamente no local.

*



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da audição do Requerente, e da Testemunha por si arrolada, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

O Requerente, nas suas declarações, apesar de parte interessada no relato que fez dos factos demonstrou total imparcialidade, corroborando na íntegra os factos versados na sua reclamação inicial e constantes dos documentos que já havia junto como prova documental, nomeadamente no que se refere aos inúmeros episódios de avaria relatados à prestadora de serviços, aqui Requerida, facto que veio a ser admitido por acordo pela mesma Requerida em sede da tua contestação.

A sua Testemunha, seu amigo há pelo menos 5 anos, disse ser visita ocasional do local de consumo, habitação do Requerente, chegando a estar presente em uma das deslocações da equipa técnica da Requerida àquela mesma habitação, em que terá ocorrido a substituição da box, e num outro episódio em que se apercebeu que a imagem da tv estava “parada” mas que perante uma outra deslocação da equipa da Requerida o problema terá ficado resolvido na altura, não conseguindo precisar em que data terá tal avaria ocorrido, Quanto aos serviços de internet e telefone disse nada saber.

À prova mencionada crescem os documentos de fls. 5, 6, 7, 8, 9, 10-11, 18, 19, 20, 21, 22, 23, referente aos episódios de deslocação da equipa da Requerida ao local de consumo para intervenção física nos equipamentos de serviço e/ou sua substituição, e 24-26 juntos aos autos, o que devidamente conjugado com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

*

3.3. Do Direito

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida, mais concretamente, ao nível das suas obrigações principais geradas para a Requerida como que sejam a



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

prestação dos seus serviços com qualidade e sem qualquer interferência e/ou interrupção injustificadas.

Verdade seja dita, e conforme resulta da matéria provada e não provada dos factos, vários são os episódios de comunicação de avaria por parte do Requerente, tendo mesmo originado deslocações e substituição de equipamento no local de consumo. Não obstante, não é invocado nem resulta provado que tais interferências permanecem na actualidade e que as intervenções da Requerida não tenham sido suficientes para afastar as anomalias na prestação de serviço.

O consumidor tem direito à qualidade dos serviços que contracta. Princípio basilar na nossa lei civil, já transversal pelo brocado latino *Pacta sunt servanda*, e aflorado na lei de defesa do consumidor no seu art. 4º - Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, e no artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Junho - A prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões.

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 – n.º 1 do artigo 11º da referida Lei n.º 23/96.

In casu, não pode o Tribunal ignorar que resulta provado por acordo as inúmeras anomalias na prestação de serviços contratados aqui em causa. Sendo que a Requerida reconhece, pelo menos, a existência de 17 incidentes. O que, por si, é manifestação de, ainda que ultrapassado, cumprimento defeituoso daquele contrato, não sendo capaz de cumprir as suas obrigações contratualizadas.

E estando em causa não uma obrigação de meios, mas uma obrigação de resultados a que a Requerida se obriga, passando o pleonismo, é, pois, inelutável afirmar que a tal cumprimento defeituoso é por si só, e grosso modo, capaz de originar para o prestador de serviço responsabilidade que, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

Ora, o artigo 7º da Lei 23/96 de 26 de Julho postula uma obrigação legal de resultados e não uma obrigação de meios, em que o prestador de serviço fica vinculado

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

a obter um determinado resultado com a sua actividade, não logrando tal resultado a que se obrigou, há incumprimento contratual, ou maximé cumprimento defeituoso da obrigação contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respectiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À excepção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

Trata-se da aplicação do princípio "*actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor*". Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais, devendo o Demandante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que o Demandando terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n.º 1 do artigo 344.º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, "Provas", BMJ 112-269/270).

Perante a matéria dada como provada na presente demanda arbitral, e no que ao caso importa, podemos seguramente afirmar que pelo menos ocorreram 17 incidentes de interferência injustificada na prestação de serviço por parte da Requerida ao Requerente, pelo que, incorreu por via daqueles em **cumprimento defeituoso** das suas obrigações contratuais.

O facto do Requerente se ver privado, pelo menos 17 vezes, do serviço prestado pela Requerida, pela sucessão dos mesmos incidentes em poucos meses, corporizam

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

danos de natureza não patrimonial cuja gravidade merece a tutela do direito, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 496º do C.C.

Reconhece-se, assim, ao enquadrar os serviços de comunicações electrónicas como bem público essencial (al. d) do n.º 2 do artigo 1º da Lei n.º 23/96) a importância social e a essencialidade para uma sobrevivência condigna do ser humano. E subsequentemente os danos não patrimoniais decorrentes da sua privação como danos merecedores de tutela jurídica civil.

A distinção entre o dano patrimonial e não patrimonial assenta na natureza do interesse afectado, sendo, por isso, possível que da violação de direitos patrimoniais resultem danos não patrimoniais, da mesma maneira que da violação de direitos ou bens de personalidade podem derivar danos patrimoniais.

Ora, dispõe o artigo 12º, n.º 1 da LDC, Lei n.º 24/96, de 31/07, no que se refere ao direito à reparação de danos decorrentes de responsabilidade civil contratual no âmbito de contratos de consumo que "O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento dos bens ou prestações de serviços defeituosos".

Sendo, então, a lei expressa na admissibilidade da compensação dos danos não patrimoniais, que pela sua gravidade mereçam a tutela jurídica – interpretação conjugada do 12º/1 da LDC com o 496º/ do C.C.

Torna-se, agora, necessário estabelecer uma ligação positiva entre a lesão e o dano, através da previsibilidade deste em face daquela. A este propósito, estipula o artigo 563º do C.C. que "A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão"

Postula, o citado normativo, o princípio da causalidade adequada, como regra básica do **nexo causal** a imputar entre facto ilícito/ violação contratual e o dano. Assim, a causa juridicamente relevante de um dano é aquela que, em abstracto, se revele adequada ou apropriada à produção desse dano, segundo as regras da experiência comum

É, pois, inelutável afirmar que, no caso, não fosse o comportamento da Requerida – interferência no serviço de comunicação electrónica – o Requerente não teria sofrido os danos não patrimoniais decorrentes da privação desse mesmo serviço no seu domicílio



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Tal qual referido supra, opera na responsabilidade civil contratual a **presunção de culpa** do devedor, segundo a qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799º, n.º1 e 342º, n.º2 ambos do C.C.

A este propósito, não logrou a Requerida fazer prova que ilidisse a sua presunção de culpa, não se podendo bastar com a alegação de que *“o serviço em causa é prestado através da tecnologia 4G, pelo que a qualidade da prestação do serviço depende do local em que o utilizador se encontre e da cobertura existente no mesmo, o que é uma característica intrínseca de um serviço prestado por um aparelho sem fios”*

Pois que, repete-se, estando em causa uma obrigação de resultados, a prestadora de serviços vincula-se contratualmente a um determinado serviço, a ser prestado com a qualidade legalmente imposta, já que, tal serviço em causa é disponibilizados, e o respectivo preço cobrado, àquele consumidor em concreto.

O critério a utilizar é, nos termos do disposto no n.º 4 do 496º do C.C., o do **recurso à equidade**, tendo em atenção as circunstâncias do artigo 494º do C.C., ou seja o grau da culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso concreto.

“O dano diz-se não patrimonial quando a situação vantajosa lesada tenha natureza espiritual; o dano não patrimonial é o dano insusceptível de avaliação pecuniária, reportado a valores de ordem espiritual, ideal ou moral; é o prejuízo que não atinge em si o património, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. Há uma ofensa a bens de carácter imaterial – desprovidos de conteúdo económico, insusceptíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro; é o prejuízo que, sendo insusceptível de avaliação pecuniária, porque atinge bens que não integram o património do lesado que apenas podem ser compensados com a obrigação pecuniária.

No tocante à determinação do quantum da indemnização do dano não patrimonial, a lei aponta nitidamente para uma valoração casuística, orientada por critérios de equidade (artº 494, ex-vi artº 493, 1ª parte, do Código Civil).

Entre as outras circunstâncias do caso, devem indicar-se o carácter do bem jurídico atingido e a natureza e a intensidade do dano causado, o género e a idade da vítima – excepto, talvez, no tocante ao cômputo do dano mortestricto sensu – etc.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Em qualquer caso, a ponderação sobre a gravidade do dano não patrimonial e, correspondentemente, do valor da sua reparação deve ocorrer sob o signo do princípio regulativo da proporcionalidade – de harmonia com o qual a danos mais graves deve corresponder uma indemnização mais generosa – e numa perspectiva de uniformidade: a indemnização deve ser fixada tendo em conta os parâmetros jurisprudenciais geralmente adoptados para casos análogos (artº 8º, nº 3 do Código Civil).

A única condição de ressarcibilidade do dano não patrimonial é a sua gravidade (artº 496º, nº 1 do Código Civil).

Na impossibilidade de concretizar um critério geral, porque nesta matéria o casuísmo é infundável, apenas importa acentuar que danos consequentes a lesões a direitos de personalidade devem ser considerados mais graves do que os resultantes de violação de direitos referidos a coisas.” – Ac. do TRC de 21/03/2013.

A razão de ser da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais é a de proporcionar ao lesado, em certa medida, uma compensação que alivie ou atenuie os sofrimentos que a lesão provocou; contrabalançar o dano, compensando-o mediante satisfações derivadas da utilização do dinheiro (Mota Pinto, Teoria Geral, 3ª ed., 115).

Ora, sendo o critério de fixação da indemnização a equidade, não podem deixar de ser ponderadas circunstâncias como o quantum doloris, o período de doença, situação anterior e posterior do lesado em termos de auto-estima e alegria de viver, a idade, a esperança de vida e perspectivas para o futuro, entre outras (Ac. do STJ, de 15.12.98, CJ/STJ, 1998, III, 155).

Há que ter em conta, por outro lado, que a compensação por danos não patrimoniais deve ter um alcance significativo, e não meramente simbólico (entre outros, Ac. do STJ, para uniformização de jurisprudência, de 9.5.2002, in DR, 2ª Série, de 27.6.2002).

Tendo em consideração tudo quanto se veio de expor, arbitra-se como equitativo o montante de €55,00.

Pelo que, procede assim, ainda que parcialmente a pretensão do Requerente neste propósito.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção parcialmente procedente, condenando a Requerida a prestar os serviços contratualizados com o Requerente sem qualquer interferência, mais condenando a Requerida a pagar ao Requerente a título compensatório o quantitativo de €55,00 a título de danos não patrimoniais decorrentes do cumprimento defeituoso do contrato celebrado entre as partes.

Notifique-se

Porto, 14 de Fevereiro de 2017.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)