



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. Nº 1098/2015

I - RELATÓRIO

O REQUERIMENTO INICIAL

I – Com data de 16.04.2015, MARIA, identificada nos autos, intentou a presente acção contra “S.A.”, igualmente identificada nos autos, nos termos constantes da petição inicial, que se dá aqui por integralmente reproduzida.

II – Em síntese, diz a requerente que:

- i. A requerida tem por objeto a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- ii. Por fusão operada em 16/05/2014, a sociedade " S.A.", foi incorporada na sociedade " S.A.".
- iii. Desta fusão resultou, entre outras, uma alteração da firma para " S.A.".
- iv. Em data que a requerente não consegue precisar, celebrou com a requerida um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente o serviço de televisão.
- v. O serviço era prestado na habitação da requerente sita na Rua de Chouzelas, para fins não profissionais, pagando a requerente a requerida uma quantia mensal pelos serviços prestados.
- vi. Em maio de 2014, a requerente resolveu o contrato celebrado com a requerida.
- vii. Após a resolução, a requerente ficou sem acesso aos 4 canais de televisão nacionais (RTP1 e 2, SIC e TVI) e aos canais por cabo.
- viii. antes de celebrar o contrato com a requerida, podia assistir a estes canais.
- ix. Quando contratou com a requerida esta fez deslocar a habitação da requerente um técnico, o qual desligou a antena do prédio para ativar o serviço por cabo na altura da S:A.
- x. Com a resolução do contrato deveria a requerida repor a situação que se verificava antes do contrato, ou seja, ativar a antena do prédio.

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

- xi. A requerente ainda reclamou no livro de reclamações da requerida.
- xii. Porém, a requerida não altera a sua posição.

III – Em conclusão, o requerente pede a condenação da requerida a activar a antena do prédio da habitação da requerente de modo a repor a situação que se verificava antes de a Requerente celebrar o contrato objecto da presente acção.

IV – Com a petição inicial o Requerente juntou o documento de fls. 4 e não indicou prova testemunhal.

V - O Requerente subscreveu declaração de aceitação de que o o presente conflito seja submetido à decisão deste Tribunal Arbitral (fls. 5).

A CONTESTAÇÃO

I – Regularmente citada, a requerida apresentou contestação, alegando, no essencial, que:

- 1) A Requerente celebrou com a Requerida, em 14 de janeiro de 2009, um contrato referente a serviços de televisão, a prestar na habitação da Requerente, na Rua da Chouzelas.
- 2) O qual se encontra subscrito pelo Sr. Tiago em representação da Requerente.
- 3) Nos termos do contrato celebrado, "o cliente adere aos serviços indicados, em conformidade com o Formulário de Adesão e as condições de produtos e serviços aplicáveis que leu, de que tomou conhecimento e que lhe foram entregues pela empresa na presente data".
- 4) Informação que a Requerente atestou com a assinatura do referido contrato, através do seu representante.
- 5) o contrato não cessou por resolução operada pela Requerente, pelo que se deixa impugnado o referido nos artigos 7º e 8º e 11º no que concerne à alegada resolução do contrato.
- 6) Ao invés, a Requerente não liquidou as faturas emitidas em dezembro de 2013 a março de 2014, apesar de ter sido devidamente avisada dos efeitos do não pagamento das mesmas,
- 7) Pelo que o serviço que a Requerida prestava à Requerente foi desligado, em 6 de abril de 2014, por mora no pagamento das faturas.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- 8) Valores que, em 4 de junho de 2014, vieram a ser regularizados.
- 9) No que concerne à impossibilidade de acesso aos “4 canais de televisão nacional”, importa que aquando da instalação do serviço em 15 de janeiro de 2009, foi pela Requerida desligado o sistema de receção de televisão pré-existente.
- 10) O que foi efetuado nos termos das cláusulas contratuais gerais, que, reitera-se, foram pela Requerente conhecidas e aceites.
- 11) Assim, estabelece o disposto na cláusula 10.8. da condições gerais em à data da celebração do contrato que «o Cliente expressamente reconhece e aceita que a instalação e ativação do serviço de distribuição de televisão pode implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente na morada de instalação»,
- 12) Mais, dispõe a referida cláusula que «o desligamento do serviço de distribuição de televisão não obriga a empresa repor o sistema de receção de televisão pré-existente, nomeadamente em caso de cessação da prestação de Serviços, qualquer que seja a causa desta».
- 13) Pelo que se deixa expressamente impugnado o alegado no artigo 11º da reclamação, por não corresponder à verdade.
- 14) a Requerida não é — nem nunca foi — responsável pela reposição do sistema de receção de televisão pré-existente, não assistindo, por isso, qualquer razão à Requerente reclamação apresentada.
- 15) Impugna-se tudo o que estiver em contradição com a presente oposição considerada no seu conjunto, por ser falso, inexato ou omissivo.

III – A Requerida conclui pugnando pela improcedência da acção.

IV – A Requerida juntou os documentos de fls. 13 a 49 e não indicou prova testemunhal.

TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE

O caso em apreciação é, quanto à Requerida, de arbitragem necessária, nos termos do disposto no nº 1 do art. 15º da Lei nº 23/96, de 26 Julho, segundo o qual «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



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados».

Tendo-se frustrado a tentativa de conciliação (fls. 50), realizou-se a audiência de julgamento, como consta da respectiva acta (fls. 51-52), e onde a Requerente se pronunciou sobre a Contestação nos termos constantes daquela acta-; mais, a Requerente requereu ali, e foi-lhe concedido, prazo para vir aos autos juntar as condições gerais que foram entregues pela Requerida aquando da celebração do contrato em causa na presente acção.

Todavia, a Requerente nada veio juntar aos autos.

Mantêm-se os pressupostos de validade e regularidade da instância, não sobrevindo quaisquer questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

II - QUESTÕES A DECIDIR

Atento o pedido formulado e os factos alegados, o objecto do litígio que delimita a presente acção prende-se com a questão de saber se assiste à Requerente, ou não, o direito a exigir da Requerida que esta proceda à religação da habitação da Requerente à antena do prédio daquela habitação.

III – FUNDAMENTAÇÃO

A – DOS FACTOS

Com relevância para a decisão da causa, considera-se provada a seguinte factualidade:

- a) A requerida tem por objeto a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, bem como, a comercialização de produtos e equipamentos de comunicações eletrónicas.
- b) Por fusão operada em 16/05/2014, a sociedade " S.A.", foi incorporada na sociedade " S.A.", tendo dessa fusão resultado, entre outras, uma alteração da firma para "S.A.".
- c) Em 14.01.2009, a Requerente celebrou com a Requerida um contrato para a prestação de serviço de televisão por cabo, mediante o pagamento pela Requerente à Requerida de quantia mensal não concretamente apurada.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

- d) O contrato referido em c) foi subscrito pelo Sr. Tiago, maior, em representação da Requerente, com o conhecimento e consentimento desta.
- e) O serviço referido em c) era prestado na habitação da Requerente sita na Rua de Chouzelas, para fins não profissionais da Requerente.
- f) Nos termos do contrato referido em c), conforme consta imediatamente antes do local onde foi aposta assinatura, «o cliente adere aos serviços TV Cabo indicados, em conformidade com o Formulário de Adesão e as condições de produtos e serviços aplicáveis que leu, de que tomou conhecimento e que lhe foram entregues pela empresa na presente data».
- g) Aquando do referido em c) e d), foram entregues ao Sr. Tiago documento com as Condições de produtos e serviços aplicáveis ao contrato, constantes do documento de fls. 30 a 49 e que aqui se dão por reproduzidas.
- h) A Requerente não liquidou as faturas emitidas entre dezembro de 2013 e março de 2014, apesar de ter sido avisada dos efeitos do não pagamento das mesmas.
- i) O contrato não cessou por resolução operada pela Requerente.
- j) O serviço que a Requerida prestava à Requerente foi desligado por iniciativa da Requerida, em dia não concretamente apurado de 2014, por mora da Requerente no pagamento das faturas referidas em h).
- k) Após o referido em j), em data não concretamente apurada, a Requerente regularizou o pagamento das facturas em dívida à Requerida.
- l) Na cláusula 10.8. da condições gerais dos produtos e serviços referidas em f) e g) consta: «o Cliente expressamente reconhece e aceita que a instalação e ativação do serviço de distribuição de televisão pode implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente na morada de instalação. O desligamento do serviço de distribuição de televisão não obriga a empresa a repor o sistema de receção de televisão pré-existente, nomeadamente em caso de cessação da prestação de Serviços, qualquer que seja a causa desta».
- m) Em 20.08.2014, a Requerente apresentou reclamação escrita no livro de reclamações da Requerida nos termos constantes do documento de fls. 4 e que aqui se dá por reproduzida.



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Com relevância para a decisão da causa, consideram-se não provados os seguintes factos:

- i. Em maio de 2014, a requerente resolveu o contrato celebrado com a requerida.
- ii. Após a resolução, a requerente ficou sem acesso aos 4 canais de televisão nacionais (RTP1 e 2, SIC e TVI) e aos canais por cabo.
- iii. Antes de celebrar o contrato com a requerida, a Requerente podia assistir a estes canais.
- iv. Quando a Requerente contratou com a requerida, um técnico que esta esta fez deslocar a habitação da requerente desligou a antena do prédio para ativar o serviço por cabo.
- v. Com a resolução do contrato deveria a requerida repor a situação que se verificava antes do contrato, ou seja, ativar a antena do prédio.

MOTIVAÇÃO:

Os factos considerados provados resultaram da apreciação conjugada dos documentos constantes dos autos, das declarações prestadas pela Requerente em sede de audiência de julgamento e dos factos admitidos por acordo ou confissão.

Quanto aos factos não provados, eles resultaram da ausência de prova ou de prova convincente sobre os mesmos, e do funcionamento das regras sobre o ónus da prova.

B – DO DIREITO

Da matéria factual dada por provada resulta que, em 14.01.2009, o Requerente celebrou com a requerida um contrato para fornecimento por esta, na habitação do Requerente, do serviço de televisão por cabo, e que a Requerida prestou tais serviços à Requerente, na referida habitação, até dia não concretamente apurado de 2014, quando cessou aquele serviço por iniciativa da Requerida, devido a mora da Requerente no pagamento das faturas emitidas entre dezembro de 2013 e março de 2014.

O referido contrato tinha por objecto a prestação de serviços que se integram na categoria dos chamados serviços públicos essenciais, cuja prestação está sujeita, em especial, às regras consagradas na Lei nº 23/96, de 26 de Julho, em ordem à protecção do utente daqueles serviços.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Efectivamente, entre os serviços públicos abrangidos pela referida Lei n.º 23/96 estão os “serviços de comunicações electrónicas” – art. 1.º, n.º 2/d) – sendo que o conceito de *comunicações electrónicas* adoptado pelo legislador (na alínea ee) do art. 3.º da Lei n.º 5/2004) é o de «serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão (...)».

Acresce que, para efeitos da Lei n.º 23/96, considera-se **utente** «(...) a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo» (art. 1.º, n.º 3); por outro lado, considera-se **prestador dos serviços públicos essenciais** «(...) toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão». No caso em apreciação, o requerente e a requerida são de qualificar, respectivamente, como utente e prestador de serviços públicos essenciais.

Para além disso, no caso concreto, a relação jurídica estabelecida entre requerente e requerida era – tendo em conta que a prestação de serviço televisão era na residência da requerente para fins não profissionais da Requerente - uma relação de consumo, sendo o Requerente de qualificar como consumidor nos termos gerais do art. 1.º, n.º 2 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor – LDC) – cfr. a) e b) dos factos provados.

A Requerente pede a condenação Requerida a activar a antena do prédio da habitação da requerente de modo a repor a situação que se verificava antes de a Requerente celebrar o contrato objecto da presente acção. Para fundamentar tal pedido, a Requerente alega que a Requerida estava obrigada a, uma vez cessado o contrato celebrado entre ambas, deixar a habitação da Requerente ligada à antena exterior do prédio onde reside, como alegadamente estaria antes de ter sido celebrado aquele contrato; e alega, ainda, que antes de celebrar tal contrato tinha, através da ligação à antena anterior do prédio onde reside, acesso aos quatro canais livres de televisão (RTP1, RTP2, SIC e TVI), e que, depois de cessado o serviço prestado pela requerida, deixou de ter acesso àqueles canais.



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Nos termos gerais do Código Civil, «o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está obrigado» (art. 762º, nº 1); visto pela perspectiva negativa, o devedor não cumpre a obrigação quando não realiza a prestação a que está obrigado. O incumprimento de uma obrigação contratual (seja quanto a deveres primários, secundários ou laterais) tem, portanto, de ser apurado em comparação com os vários pontos do “programa contratual” ajustado entre as partes no contrato em questão, e pressupõe a não realização de alguma prestação ou, mais genericamente, a inobservância de algum dever assumido por alguma das partes do contrato. E, nos termos do art. 798º do Cód. Civil, «O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor».

Ora, no caso em apreciação, da conjugação dos factos considerados provados e dos factos considerados não provados, resulta, desde logo, que a Requerida não estava obrigada perante o Requerente a, uma vez cessado o contrato celebrado entre ambos, deixar a habitação daquele ligada à antena exterior alegadamente existente no prédio onde reside a Requerente; e isso quer porque não foi feita prova de que tal obrigação tivesse sido contratualmente assumida pela Requerida, quer porque nos termos da cláusula 10.8. da condições gerais dos produtos e serviços aplicáveis ao contrato celebrado entre Requerente e Requerida, constava expressamente: «o Cliente expressamente reconhece e aceita que a instalação e ativação do serviço de distribuição de televisão pode implicar o desligamento do sistema de receção de televisão pré-existente na morada de instalação. O desligamento do serviço de distribuição de televisão não obriga a empresa a repor o sistema de receção de televisão pré-existente, nomeadamente em caso de cessação da prestação de Serviços, qualquer que seja a causa desta»

Em qualquer caso, acresce que a Requerente não logrou provar, como lhe competia, que antes da celebração do contrato com a Requerida a habitação daquela estivesse ligada a antena exterior do prédio onde reside, ou sequer que tal antena exterior existisse, e, ainda, que através de tal ligação tinha acesso aos quatro canais livres de televisão (RTP1, RTP2, SIC e TVI) e que, se fosse feita, presentemente, a ligação a tal alegada antena exterior a Requerente passaria a ter acesso aqueles referidos canais livres de televisão; tanto mais que o contrato entre Requerente e Requerida foi celebrado em 14.01.2009, quando ainda funcionava o sistema analógico de sinal de televisão, e, como



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

é público, tal sistema analógico cessou completamente, em Portugal, a partir de Abril de 2012, quando foi totalmente substituído pelo sistema digital de sinal de televisão (Televisão Digital Terrestre - “TDT”), para a recepção do qual passaram a ser necessários, por um lado, sintonizador de Televisão Digital Terrestre (incluído em televisores ou externo ao televisor) e antena (interior ou exterior) que seja compatível com recepção de sinal de Televisão Digital terrestre.

Não integrando os deveres contratuais assumidos pela Requerida, não pode considerar-se que a recusa pela Requerida da pretensão da Requerente – não obstante reclamação escrita apresentada por esta – constitua incumprimento (nem sequer culposos) do contrato celebrado entre Requerente e Requerida, *maxime* da obrigação de ligar a habitação da Requerente a antena exterior depois de cessada a prestação do serviço.

Por outro lado, tal dever também não resulta de qualquer norma legal que, porventura, pudesse impor à Requerida tal dever.

Consequentemente, atento o exposto supra, a pretensão da Requerente não pode proceder.

IV – DECISÃO

Nestes termos e pelos fundamentos expostos, julgo a presente acção improcedente, e, em consequência, absolvo a Requerida do pedido.

Notifique-se.

Cumpra-se o preceituado no artigo 17º do Regulamento deste Centro, e no artigo 42º, nº 6, da Lei nº 63/2011, de 14 de Dezembro.

Porto, 28 de Dezembro de 2015,

O juiz-árbitro,

(Rui Saavedra)