



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 43/2019 TAC Matosinhos

Requerente: Tiago

Requerida: S.A.

SUMÁRIO:

I – Estando em causa avarias em bens próprios do consumidor causadas pela não conformidade de conversores, set-top box (STB) ou power box, ou também designados simplesmente por Box, ou seja, equipamento utilizado no envio e comutação de sinal externo em formato que possa ser apresentado em uma tela, utilizado pois, na prestação de serviço público essencial, mormente serviço de comunicações electrónicas, consideram-se as mesmas sujeitas 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, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15º e al. d) do artigo 1º da LSPE em conjugação com o disposto nas al. dd) e ff) do art. 3º da Lei n.º 5/2004, de 10/02, com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 15/2016, de 17/06.

II – 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.

III – 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.

IV – À excepção do que sucede no regime geral do direito civil, – n.º 1 do artigo 344º C.C. –, estando em causa litígio decorrente de relação de consumo cujo objecto seja um dos serviços públicos essenciais, a prova do cumprimento das suas obrigações contratuais e legalmente estipuladas de acordo com os princípios da repartição do ónus



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

da prova, cabe ao Prestador de Serviço, nos termos do n.º 1 do artigo 11º da LSPE, Lei n.º 23/96 de 26 de Julho.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida no pagamento da quantia de €1.325, a título de indemnização por responsabilidade contratual vem alegar, em sede de petição inicial, que da execução do contrato de prestação de serviço de comunicações electrónicas, mormente de uma descarga eléctrica proveniente da BOX com ligação ao LCD, este causou danos em bem próprio do Requerente, pois que não havia sido instalado equipamento suplementar para evitar o sobreaquecimento ou a passagem de elevada tensão eléctrica para o televisor, tendo despendido a quantia de €900,00, acrescido de €25,00 para orçamento do equipamento.

1.2. Citada, a Requerida contestou, pugnado por um lado pela procedência da excepção da incompetência material do Tribunal Arbitral invocada, ou, ao invés, e por outro, pela improcedência da demanda, vindo, em suma, alegar que o litígio aqui em pleito se exclui da actividade de prestação de serviços de comunicações da Requerida, não estando portanto sujeito a arbitragem necessária, não pretendendo aderir, a este propósito, a Requerida à arbitragem voluntária, pelo que o TAC é materialmente incompetente para dirimir o presente litígio de consumo: por outro lado, e assim não se entendendo, alega que os danos causados no bem próprio do requerente não são oriundos de qualquer comportamento cuja responsabilidade se possa imputar à Requerida, sendo portanto inexistente o nexo causal entre o contrato de prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida e o dano que aquele apresenta.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e na ausência da legal mandatária da Requerida, mandatada para o efeito, 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 não indemnizar o Requerente a título de danos patrimoniais no valor de €1.325,00, nos termos e para os efeitos do



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

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 tem por escopo social a implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviço de comunicações electrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas, distribuição de serviços de programas televisivos e radiofónicos;
2. Em 27 de Março de 2019, o Requerente celebrou com a Requerida uma alteração de contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas, passando do pacote serviço designado por "IRIS 100 MB_NPVR(048)" para "3U_200MB (005), este pelo valor mensal de €43,58;
3. A Requerida, a 28 de Março de 2019, procedeu à instalação dos equipamentos necessários na habitação do Requerente, entre eles, uma box, conectada por um cabo HDMI ao LCD do Requerente;
4. Em data posterior a 28/03/2019, uma televisão do Requerente, modelo Bravia 40, avariou, por danificação da placa principal;
5. A Tv identificada no ponto anterior tinha acoplada a box instalada pela Requerida, através de um cabo HDMI,
6. Na sequência do reporte de danificação da TV, a Requerida procedeu, no mesmo dia, à substituição da BOX
7. Por conta do ocorrido, o equipamento tornou-se totalmente inoperacional;
8. O Requerente entre 15 de Junho e 15 de Agosto de 2019 procedeu ao aluguer de um equipamento similar, num total de €855,00 acrescido de IVA (equivalente a €1.051,65);
9. A reparação do televisor do Requerente foi orçamentada /aparelho sem reparação peça de substituição obsoleta", tendo para o efeito despendido €25,00.

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. A anomalia na TV não teve origem na BOX fornecida pela Requerida;



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

2. A avaria teve origem na sobretensão na rede eléctrica do edifício/ rede particular do Consumidor;
3. A Requerida não teve qualquer participação nos danos apresentados no LCD em causa.

*

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou na sua essência da prova documental junta aos autos, a que infra se fará referência, já que nas declarações o procurador do Requerente limitou-se a corroborar na íntegra o teor da reclamação inicial, tendo a testemunha apresentada pelo Requerente, irmão do Requerente, também corroborado tal versão dos factos, sendo coincidente com os mesmos mas nada sabendo directamente dos montantes pagos, nem da reparação do equipamento, nem das comunicações do Requerente com a Requerida a este propósito, e nada mais desse a este propósito.

À prova mencionada acrescem os documentos de fls. 6, 7, 8, 9, 2-28, 29 e 46, juntos aos autos, (como o sejam facturas decorrentes de alugar de TV, valor pago para orçar a reparação, relatório, contrato de prestação de serviço) 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. Verdade é que da prova documental junta aos autos não logrou a Requerida fazer prova do cumprimento pontual das obrigações contratuais a que encontrava vinculada, desde logo, e porque sobre a mesma impendia tal ónus probatório, e ao contrário do que a própria alega em sede de contestação, limitando-se a concluir que “não demonstrou o Requerente que a alegada avaria na televisão se tenha fica a dever a equipamento da Requerida” podendo mesmo “ter tido origem na sobretensão na rede eléctrica do edifício”, conforme infra se exporá.

*

3.3. Do Direito

3.3.1. Da (In)Competência Material do Tribunal



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Vem a Requerida invocar a exclusão do presente litígio à arbitragem necessária legalmente imposta pelo nº 1 do artigo 15º da LSPE, pois que “atenta a causa de pedir não está em causa um litígio relacionado com um serviço de comunicações electrónicas”, mas sim “uma alegada avaria num televisor, a qual terá sido provocada por técnicos da aqui Requerida”, conforme a mesma alega na sua peça processual.

Ora, importa primeiramente proceder à correcção do exposto pela Requerida. Na realidade, tal qual nos vem apresentado pelo Requerente na sua Petição Inicial, assentam estes autos na responsabilidade contratual decorrente, não de intervenção dos técnicos da Requerida, mas sim da instalação de produto não conforme que originou danos reflexos em património próprio do Requerente. Mais concretamente, alega o Requerente, a não conformidade da Box instalada, com vista à realização da prestação de serviço que havia contratado com a Requerida – Serviço de Comunicação electrónica – que veio a originar danos em bens próprios do Requerente.

Pois que, é inelutável afirmar que a causa de pedir não se prende com a assistência técnica pós venda, mas sim com o vício que a própria Box eventualmente poderia ter e os danos causados pela mesma.

Assim, há que lançar mão do que a própria Requerida alega, tendo assente a definição constante da al. ff) do art. 3º da Lei n.º 5/2004, de 10/02, na redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 15/2016, de 17/06, nos termos da qual serviço de comunicações electrónicas é **o 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 (...)**, e que, nos termos da al. dd) daquele mesmo artigo 3º são redes de comunicações electrónicas **os sistemas de transmissão e, se for o caso, os equipamentos de comutação ou encaminhamento e os demais recursos, nomeadamente elementos de rede que se encontrem activos, que permitem o envio de sinais por cabo, meios radioeléctricos, meios ópticos, ou por outros meios electromagnéticos, incluindo as redes de satélite, as redes terrestres fixas (com comutação de circuitos ou de pacotes, incluindo a internet) e móveis, os sistemas de radiodifusão sonora e televisiva e as redes de televisão por cabo, independentemente do tipo de informação transmitida”.**

O que, ostensivamente, faz incluir na noção de comunicação electrónica os conversores, set-top box (STB) ou power box, ou também designados simplesmente por Box, que mais não são que um equipamento que se conecta a um televisor e a uma fonte externa de sinal, e transforma este



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

sinal em conteúdo no formato que possa ser apresentado em uma tela. Sendo pois um equipamento móvel que permite o envio e comutação desse sinal externo.

Torna-se pois evidente que a relação material tal qual nos é apresentada pelo Requerente é susceptível de ser enquadrada na imposição legal do n.º 1 do artigo 15º da LPSE, sendo pois de arbitragem necessária, não e podendo a Requerida obviar por expressa negação de adesão à arbitragem, pois que, está à mesma obrigada, nos termos conjugados do disposto nas al. dd) e ff) do art. 3º da Lei n.º 5/2004, de 10/2 e do disposto na al. d) do art. 1º e n.º 1 do art. 15º da LSPE.

Em suma, estando em causa avarias em bens próprios do consumidor causadas pela não conformidade de conversores, set-top box (STB) ou power box, ou também designados simplesmente por Box, ou seja, equipamento utilizado no envio e comutação de sinal externo em formato que possa ser apresentado em uma tela, utilizado pois, na prestação de serviço público essencial, mormente serviço de comunicações electrónicas, consideram-se as mesmas sujeitas 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, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 15º e al. d) do artigo 1º da LSPE em conjugação com o disposto nas al. dd) e ff) do art. 3º da Lei n.º 5/2004, de 10/02, com a redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 15/2016, de 17/06.

Pelo que, é totalmente improcedente a excepção dilatória invocada pela Requerida.

3.3.2.1 Da responsabilidade contratual

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito de um eventual quadro contratual da prestação de serviços celebrado entre Requerente e Requerida de serviço de telecomunicações, mais concretamente, instalação de produto não conforme que originou danos reflexos em património próprio do Requerente. Mais concretamente, alega o Requerente, a não conformidade da Box instalada, com vista à realização da prestação de serviço que havia contratado com a Requerida – Serviço de Comunicação electrónica – que veio a originar danos em bens próprios do Requerente.

Verdade seja dita, vem o Requerente assentar a presente demanda arbitral no invocado incumprimento, pela Requerida.

Conforme supra se referiu, o enquadramento jurídico da presente relação subjacente tal qual apresentada pelas partes, reporta-se, ab initio como um contrato de telecomunicações electrónicas, ou seja, um contrato entre utente (Consumidor/ Requerente) e prestador de serviço (Requerida/ MEO), no qual esta se obriga perante aquele a, nos termos do disposto no artigo 4º da Lei n.º 24/96



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

de 31 de Julho, na redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 47/2014 de 28 de Julho, que ***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.***

Certo é que o contrato de telecomunicações electrónicas é concebido como um contrato bilateral, celebrado entre utente e operador de telecomunicações.

Ora, verdade é que, 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 a florado 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.

E que, 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.

Certo é que, conforme resulta provado, não logrou a Requerida fazer prova de que a sua actuação foi conforme a obrigação de resultado a que se obriga por meio de contrato, que seja a qualidade no serviço prestado.

Ora, a responsabilidade civil contratual, fundamento legal em que o consumidor baseia a sua pretensão, 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. Presunção esta que a Requerida, perante tudo quanto se expôs também não logrou ilidir.

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.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Requerente invoca como dano decorrente do comportamento da Requerida, desde logo, o valor do aluguer de bem de substituição (€855,00 acrescido de IVA, num total de €1.051,65) e do montante pago para elaboração de relatório/ orçamento de reparação do equipamento (€25,00).

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”.

Sem mais considerações, o Requerente alegou, e provou, por convicção do Tribunal, que o comportamento da Requerida lhe causou o prejuízo patrimonial do montante despendido a título de aluguer de bem de substituição (€855,00 acrescido de IVA, num total de €1.051,65) e do montante pago para elaboração de relatório/ orçamento de reparação do equipamento (€25,00). e não outro qualquer, por falta de qualquer elemento probatório carreado aos autos nesse sentido, ou até alegação de factos que permitissem o tribunal conhecer dos ditos danos, ou quantifica-los.

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 nexos 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, o Requerente não teria sofrido o dano não patrimonial elencado.

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.

Já relativamente ao “quantum” indemnizatório, logrou também o Requerente fazer prova das despesas tidas por conta do serviço contratualizado e dos danos decorrentes da perda total dos bens.

Pelo que, nestes termos, é parcialmente procedente a presente demanda.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção parcialmente procedente, condenando a Requerida a pagar ao Requerente o montante de €1.076,65.

Notifique-se

Matosinhos, 16/03/2020

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)