



Proc. n.º 1727/2021 TAC Maia

Requerente

Requerida:

SUMÁRIO:

I – 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.

II – À exceção 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 pontual do contrato e, por via disso, emissão de faturas pelo valor contratado de €39,99 e subsequentemente condenando na restituição do valor €99,19 pago em excesso e bem assim na restituição do valor de €519,87 pelo valor que o mesmo pagou, alegando em suma o incumprimento contratual da Requerida desde o início do contrato ou seja desde 28/01/2021 até fevereiro de 2022, cobrando ao Requerente um valor acima daquele que fora contratado entre as partes.

1.2. Citada, a Requerida contestou, pugnado, pela improcedência da presente demanda, defende-se impugnando os factos versados na reclamação inicial.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e legal mandatária da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.





*

2.1 Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma *ação declarativa de condenação*, cinge-se na questão de saber da existência de responsabilidade contratual da Requerida e por conta disso se a Requerida deve ou não indenizar o Requerente no montante de €619,06, nos termos e para os efeitos do 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.

2.2 Valor da Ação

€619,06 (seiscentos e dezanove euros e seis cêntimos)

*

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 objeto a comercialização do serviço público essencial de comunicações eletrónicas
2. O Requerente é m consumidor dos bens e serviços comercializados pela Requerida para fins não profissionais
3. A 09/01/2020 Requerente e Requerida celebraram contrato de prestação de serviços para a habitação daquele com os serviços Fibra pacote M3 (TV+NETFIXA+TelefoneFixo)
4. Em 28/01/2021 o Requerente solicitou a mudança para o pacote M4, com uma mensalidade de €44,99
5. Em Abril de 2021 as partes acordaram a mensalidade, para o mesmo pacote, de €40,99





6. O serviço já se encontrava instalado na habitação do Requerente desde 09/01/2020, alterando-se a velocidade de 100Mb para 200Mb em 28/01/2021, ficando em falta a instalação da box

7. A box foi instalada na habitação do Requerente em 20/05/2021,

8. O Requerente não pagou o valor de €2,99 referente a box entre 28/01/2021 e 20/05/2021

9. O Requerente reclamou à Requerida que não conseguia usufruir corretamente do serviço, tendo inclusivamente de ligar e desligar a box diversas vezes

10. A Requerida aconselhou o Requerente a colocar um expansor de sinal Smart Wifi o a alterar a localização do router, ou a ligar a Box por cabo

3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. Pela alteração contratual referida no ponto 4 dos factos dados por provados as partes acordaram a mensalidade de €39,99

2. O Requerente teve de esperar meses para que a Requerida fosse instalar o novo serviço

3. O Requerente reclamo inúmeras vezes à Reclamada telefonicamente com o preço de €2,00 cada chamada

**

3.2. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou das declarações da Requerente e audição da testemunha _____, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

A este propósito foi pela Testemunha da Requerida, Técnico de telecomunicações, _____ há 22 anos, neste momento dando apoio a equipas técnicas, diz ter conhecimento por reporte, não tendo qualquer intervenção em qualquer das





intervenções técnico, e não conhece o Requerente. A testemunha explica a migração do para o M4 pode ser uma migração só a nível comercial e pode implicar ou não intervenção em casa do cliente, neste caso houve uma instalação de uma box. Na instalação da Box n sabe se houve ou não qualquer contratempo, sabe que é uma box sofia que pode ser ligada wifi ou rede, e neste caso estava em wifi e sabe que o cliente reclamou por mau funcionamento, a averiguação técnica resultou que havia má cobertura de rede no local onde estava instalada, o sinal sem fios é influenciado pelo espaço físico onde se encontra, se a box estiver num sitio que não tenha boa cobertura de rede não terá bom funcionamento, pensa que terá sido essa a situação, acabando por reafirmar o teor da contestação acrescentando ainda que as queixas nunca estiveram relacionadas com o voz e internet e que pode haver varias origens para as reclamações do cliente: número de redes disponíveis com sinais fortes podem ter interferência na rede wifi, o equipamento pode estar com defeito e ter paragem de imagens, de som e de cobertura, das reclamações apresentadas também poderia ter origem numa destas anomalias. Porém terá sido descartada porque a box foi trocada, evitando que a origem fosse anomalia do próprio equipamento.

Assim, tendo em consideração o depoimento da testemunha, e a prova documental junta aos autos, mormente as faturas do serviço e o contrato celebrado entre as partes, o Tribunal moldou a convicção nos factos dados por provados.

Há que afirmar que, relativamente à **matéria não provada** vertida nos factos não provados a mesma assim resulta por ausência de qualquer meio probatório cabal de moldar a convicção do Tribunal em sentido diverso.

O Requerente alega o incumprimento contratual da Requerida com base na alegação de cobrança de preço superior ao contratado (e subsequente dano patrimonial decorrente no valor pago em excesso e no valor pago na totalidade cuja restituição peticiona), ora não é carreado aos autos qualquer elemento probatório que permita a este Tribunal conhecer que o preço acordado é diverso daquele que se encontra reduzido a escrito no contrato, ou seja, não logrou o requerente fazer prova, conforme lhe incumbia, de que o preço acordado fora de €39,99, e que por conta de aplicação de tarifário diverso a Requerida incorreu em incumprimento contratual.

**





3.3. Do Direito

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem ao âmbito contratual, mais concretamente, na aplicação de preço superior ao acordado entre as partes. É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil 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 respetiva 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 exceção 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 Demandado 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).





Assim, e quanto ao incumprimento contratual, conforme já explanado supra em sede de matéria factual e respetiva fundamentação, não resulta provado qualquer incumprimento contratual por parte da Requerida. Facto este conforme também já supra referenciado, cuja prova sempre incumbiria ao Requerente, segundo as regras de repartição do ónus probatório, artigo 342º do C.C.

Decaindo assim a imputação de qualquer responsabilidade à Requerida, tornando-se desnecessária qualquer consideração posterior.

**

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Porto, 12/05/23

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)

