



RAL |
CICAP |

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO



Sentença

Processo n.º: 173/2023

Reclamantes:

presente o 1.º Reclamante)

e
(Na audiência de julgamento apenas esteve

Reclamadas:

na audiência de julgamento arbitral)

(Não esteve presente

Testemunha indicada pelo Reclamante:

Mandatária indicada pela 2.ª Reclamada

Sumário

1. Na responsabilidade contratual são indemnizáveis os danos não patrimoniais que mereçam a tutela do direito, isto é, desde que se apure uma grave lesão suscetível de causar, segundo a experiência da vida, danos não patrimoniais merecedores de tutela jurídica.

2. Na compensação por danos não patrimoniais, faz-se apelo a critérios de equidade, tendo em conta a proporção, a adequação às circunstâncias, o equilíbrio.

3. Para se apurar da legitimidade processual - que se reporta à relação de interesse das partes com o objeto da ação/reclamação – tem, apenas, de se levar em consideração o concreto pedido formulado e da respetiva causa de pedir, aferindo-se a legitimidade processual pela titularidade da relação material controvertida tal como é configurada pelo Autor/Reclamante, na petição inicial/reclamação, inicial, e é, tão só, nestes termos que tem que ser apreciada.

1. Relatório

1.1 Os Reclamante pretendem que as Reclamadas, seja condenada a compensar os danos não patrimoniais causados pelo não funcionamento do serviço, TV Net Voz.

1.2. Citada a primeira Reclamada, não apresentou contestação escrita, e não esteve presente na audiência de julgamento.



RAL I
CICAP I

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

1.3. A segunda Reclamada fez-se representar por mandatária.

1.4 A Audiência realizou-se sem a presença da primeira Reclamante (artigo 35º, nº 3 da Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro, Arbitragem Voluntária, aplicável por força do artigo 19, nº3 do Regulamento CICAP) e com a presença da Mandatário da segunda Reclamada e testemunha indicada pelo Reclamante, cumprindo-se o disposto no artigo 14º, nºs 4 e 5 do Regulamento CICAP.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não aos Reclamantes o direito à reparação de danos não patrimoniais.

3. Questão preliminar

Perante esta relação jurídica controvertida é manifesto que a legitimidade passiva pertence unicamente à [redacted] pois foi com esta que os Reclamantes celebraram o contrato de prestação de serviços invocado nos autos, sendo a demandada, [redacted] parte ilegítima, dado não ser sujeito dessa relação e não ter qualquer interesse direto em contradizer, pois da procedência da Reclamação nunca lhe pode advir qualquer prejuízo, uma vez que não celebrou qualquer contrato de prestação de serviços com os Reclamantes, existindo uma ilegitimidade passiva singular.

4. Fundamentação

4.1 Dos Factos

1. O Reclamante celebrou com a primeira Reclamada, [redacted] de ora em diante designada apenas por Reclamada, um contrato de contrato de fornecimento de serviço TV Net Voz em data não determinada.
2. O serviço contratado esteve temporariamente indisponível entre 19.11.22 e 05. 12. 22.
3. O Reclamante alegou que a [redacted] informou que a origem do problema estava na caixa PDO, ponto de distribuição ótica. Caixa que, segundo informação, também, fornecida ao Reclamante, seria propriedade da [redacted]
4. A Vodafone informou que aguardava que a [redacted] resolvesse o problema.
5. O Reclamante denunciou a situação no livro de Reclamações da Reclamada, cf. pag.10 dos autos.
6. O Reclamante alegou, ainda, que existiram inúmeros contactos com a [redacted], vários desencontros com técnicos da [redacted] na ida ao local, pela irregularidade das ordens



de serviço, ausência de contacto com colaboradores da sobretudo nos contactos telefónicos, tendo sublinhado o atendimento por *chatbots*.

8. O Reclamante enfatizou o facto de as marcações com os técnicos serem agendadas com um espaço temporal de 2 horas, em que o consumidor tem de aguardar a chegada do técnico, verificando-se esta situação mais do que uma vez, pois era necessário verificar a causa da interrupção no serviço.

7. A sobre disponibilizou, por sua conta, pacotes sucessivos de comunicações, 15 GB, para superar a situação, dado que os Reclamantes se encontravam em teletrabalho.

8. A sobre sempre que o pacote expirava, e sempre a pedido do Reclamante, voltava a acionar o pacote referido.

9. Os filhos dos Reclamantes, menores, e a própria Reclamante, encontravam-se doentes e, por isso, na habitação, durante o período de não funcionamento do serviço *supra* identificado.

10. O problema ficou resolvido ao fim de 3 semanas.

11. A testemunha apresentada pelo Reclamante na audiência arbitral é sua mãe e vive ao lado do Reclamante, tendo corroborado toda a situação apresentada pelo Reclamante.

4.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados nos números anteriores.

4.2 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a). Quanto ao facto n.º 2 por documento juntos aos autos;
- b). Quanto aos factos n.ºs 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11 pelas declarações do primeiro Reclamante e da testemunha por este indicada, em sede de audiência arbitral.

4.3 Do Direito

Os Reclamantes submeteram o presente litígio à apreciação deste tribunal arbitral, ao abrigo do artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, que estabelece que *“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 submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”*.



Ora, o serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial, art.º 1.º n.º 2 al. d) da citada, e os Reclamantes/utentes são pessoas singulares.

Neste contexto, o objeto da prestação contratual assumida pela Reclamada constitui um serviço público essencial nos termos da Lei n.º 23/96, de 26.07, com as respetivas alterações, art.º 1.º n.º 2 al. d) , o que implica a exigência de elevados padrões de qualidade, art.º 7.º da Lei n.º 23/96, especiais limitações e formalidades na suspensão do serviço, art.º 5.º n.º 5 e art.º 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10.02, Lei das Comunicações Eletrónicas, com as respetivas alterações, recaindo o ónus da prova, sobre o prestador do serviço, de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações, art.º 11.º n.º 1 da Lei n.º 23/96.

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, TV Net Voz, o qual foi celebrado entre os Reclamantes e a Reclamada

Os Reclamantes solicitam uma indemnização por danos não patrimoniais, art.º 496.º do Código Civil.

Entende-se por danos não patrimoniais, os danos morais ou danos pessoais que correspondem à supressão de uma vantagem concedida pelo direito ao respetivo titular com natureza pessoal. Isto é, não suscetível de troca por dinheiro ou de avaliação pecuniária. Dito de outro modo, trata-se de ofensas que não afetam o património do lesado, mas que causam dor ou sofrimento, de natureza física ou moral.

Embora a atribuição de uma quantia pecuniária não reconstitua a situação anterior à lesão, não faz desaparecer o prejuízo, de algum modo visa compensar o lesado da lesão sofrida, proporcionando-lhe satisfação, enquanto acarreta para o ofensor uma sanção.¹

Diga-se que a reparação dos danos não patrimoniais deve limitar-se àqueles danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito, art.º 496.º, n.º 1. Para a apreciação destes danos deveremos atender a um padrão objetivo, não descurando as circunstâncias do caso concreto.²

Tanto a doutrina como a jurisprudência admitem a compensação dos danos não patrimoniais no âmbito da responsabilidade civil contratual, nos termos previstos no art.º 496.º do Código Civil.

A situação dos autos configura uma relação de consumo, constituída em data não determinada, pelo que em função das datas, constantes dos autos, a fixamos como anterior a 2022. O art.º 12.º n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31.07, Lei da Defesa do Consumidor – LDC, com a redação introduzida pelo Dec.-Lei n.º 67/2003, de 08. 04, diz-nos que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos”.

¹ Cf. Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, Processo: 2386/19.4T8CSC-C. L1-2, 21-10-2021.

² *Ibidem*



Conclui-se, assim, que os Reclamantes estiveram três semanas sem acesso ao serviço contratado, muito embora a tenha disponibilizado pacotes sucessivos 15 GB para agilização/superação da situação.

Importa verificar se situação dos autos configura suficiente gravidade para justificar a tutela do Direito, em sede de compensação de danos não patrimoniais.

Embora estejamos no âmbito da arbitragem de consumo, sabemos que devemos lançar mão do direito geral ou comum, Direito Civil, aplicável às relações jurídicas privadas, enquanto corpo normativo subsidiário do Direito do Consumo, enquanto direito especial. Atento o disposto no artigo 8º “nas decisões que proferir, o julgador terá em consideração todos os casos que mereçam tratamento análogo, a fim de obter uma interpretação e aplicação uniformes do direito”.

Em primeiro lugar deveremos prestar a devida atenção à jurisprudência em sede de arbitragem de consumo³, embora cada situação apresente as suas especificidades.

Quanto à situação dos autos, os Reclamados pediram na Reclamação o valor de 1700,00 Euros, respetivamente 850, 00 Euros a cada um dos Reclamantes.

Este tribunal arbitral, na pessoa do árbitro, perguntou, na audiência de julgamento arbitral, ao Reclamante, presente n audiência de julgamento, sobre o fundamento de tal montante, ao que o mesmo respondeu que tal montante corresponderia a 50 (cinquenta) Euros/ dia multiplicado pelos dias sem o serviço contratado.

A jurisprudência tem-se pronunciado no sentido de que o artigo 496º do Código Civil dever ser interpretado por forma a que os simples incómodos ou contrariedades não justifiquem a indemnização por danos não patrimoniais.

Deste modo, face aos factos alegados e provados, não é possível fixar um *quantum* indemnizatório.

Entende-se que os simples incómodos não estão abrangidos pela obrigação de indemnizar. Atente-se ao teor do artº 483º, nº 1 do Código Civil, em que se exige para além do facto ilícito, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, o que, face ao caso dos autos, não pode este tribunal aferir.

Quanto a eventuais gastos com missivas, reclamações, deslocações, os mesmos não foram peticionados na Reclamação, pelo que não poderão ser objeto de apreciação por este tribunal.

O princípio dispositivo diz-nos que a iniciativa das alegações e das provas compete às partes, já que o juiz é um sujeito imparcial e, portanto, não pode agir de ofício.

³ Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sentença de 17.5.2019, processo 2102/2018 (2019.07.29). Disponível em: <file:///C:/Users/LG/Downloads/processo-2102-2018.pdf>



5. Decisão

Nestes termos, absolve-se a primeira Reclamada do pedido, artigos 576º, n.º 3 e 579º, ambos do Código de Processo Civil.

Absolve-se, ainda, da instância, a segunda reclamada, verificada a exceção dilatória de ilegitimidade processual, pelo que há lugar à absolvição da instância, nos termos dos artigos 576º, n.º 2 e 577º, alínea e), ambos do Código de Processo Civil.

Notifique-se.

Porto, 21.05.23

A Juiz Árbitro,

Mania Paolmino