

SENTENÇA

PROC Nº. 565/2025

TAC

MAIA

SUMÁRIO:

- O cumprimento defeituoso de um contrato de prestação de serviços obriga o devedor a indemnizar o credor dos danos provocados e que ficaram provados em audiência de julgamento arbitral.
- A requerida violou as regras previstas na LDC, quanto à prestação de um serviço de qualidade e que garanta as expectativas da requerente. Apesar das oscilações de rede, o serviço prestado funcionou com exceção de duas situações em que houve uma rutura total.
- Não ficou provada a cessação do serviço contratado, nos moldes alegados pela requerente, pelo que deve ter lugar o pagamento da prestação exigida pela requerida na quantia de 52,49 €.
- A indemnização por danos morais deve ser proporcional, justa, equilibrada aos danos que, a existirem, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. O pedido por danos não patrimoniais foi amplamente reduzido por vontade expressa da requerente, todavia, entendeu o tribunal que ainda assim seria excessivo face aos elementos considerados.
- A sentença proferida espelha o entendimento do tribunal.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO - 4474-606 MAIA
TEL 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- Indicação e identificação das partes processuais:

Requerente: devidamente identificada nos autos.

Requerida: , devidamente
identificada nos autos.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e está devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 1.052,49 € (pedido reduzido pela requerente em sede de audiência de julgamento arbitral e expresso em ata)

- Do pedido formulado pela requerente

Vem a requerente solicitar a condenação da requerida no pagamento da quantia de 1.000,00 €, a título de danos não patrimoniais e a restituir-lhe a quantia de 52,49 €.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO - 4474-606 MAIA
TEL 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

A partir de 5/11/24, o serviço de internet prestado pela requerida à requerente, demonstrou falta de conformidade no que respeita ao sinal, sendo que todos os dias a partir das 18.00H até às 07.00H, decaía, piorando nas sextas-feiras à noite e deixando de ter qualquer sinal aos sábados – doc junto

A requerida após reclamação, reconfigurou o “router”, mas o sinal acabou por piorar.

A requerida no espaço de uma semana e por duas vezes substituiu o “router”. Um técnico da requerida deslocou-se à habitação da requerente e efetuando testes no “speed test” não detectou qualquer desconformidade, sendo que nesse mesmo dia, à noite, o serviço deixou de funcionar.

A falta de conformidade do serviço manteve-se, a requerente reclamou em 25/11/24 e em 5/12/24 ficou efetivamente sem serviço.

A requerente foi operada em 29/11/24 e ficou numa cama sem televisão e sem internet, o que acontecia várias vezes por dia e por longos e muitos dias.

Em Dezembro de 2024, apresentou reclamação no livro de reclamações “online”, não obtendo resposta.

Em 31 de Outubro de 2024, a requerente pretendeu aderir aos serviços desta numa 2^a. habitação.

A requerente pretendia o serviço energia e o pack M3, na 1^a. residência, o que a requerida confirmou. Todavia ativou o Pack M4.

Em 16/1/25, apesar da intervenção técnica efetuada pela requerida no cabo de fibra exterior (em 4/1/25), que estava partido a requerente decidiu terminar com o contrato.

Em 13/2/2025 a requerente reclamou por escrito, referindo não pagar qualquer quantia por força de manifesta má-fé da requerida – doc junto

Em 26/2/2025 a requerente recebeu uma fatura na quantia de 52,49 €, relativa ao serviço M4e

- A citação da requerida

A requerida foi devidamente citada, fez-se representar em audiência de julgamento arbitral, apresentou contestação onde impugna todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência da reclamação e consequente absolvição da requerida dos pedidos efetuados.

- A contestação (em síntese)

Em 31/10/24, foi celebrado com a requerente um contrato denominado M4e, com uma mensalidade de 58,99 €, durante 24 meses de manutenção do serviço. – doc que junta. Após esta contratação todas as faturas forem emitidas com valores inferiores ao anteriormente assinalado – art 4º. da contestação

A requerente reportou uma avaria no serviço de telecomunicações, o que desencadeou por parte da requerida uma monitorização interna, não tendo sido detetada qualquer desconformidade na prestação do serviço.

No entanto, a requerida procedeu à substituição do equipamento, tendo concluído pela conformidade do serviço prestado – doc 2 - situação confirmada pelo tráfego de internet que não registou quebras e foi prestado de forma regular – docs juntos



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

As reclamações da requerente recebidas pela requerida foram respondidas por telefone, email ou sms.

Em 16/12/24, a requerida respondeu à requerente através do portal da queixa, informando-a que não existia qualquer avaria e que poderia desativar o serviço sem que seja cobrada a FIC – doc junto

Em 31/1/25, a requerida respondeu à reclamação efetuada no livro de reclamações, indicando que a situação reportada já estava esclarecida. O serviço contratado, foi desativado no dia 25/2/25, a pedido da requerente sem a aplicação de qualquer penalização por incumprimento do período de fidelização – doc junto

A quantia de 52,49 €, é relativa à mensalidade de fevereiro de 2025, pelo que é devida.

No que respeita à quantia de 356,65 €, esta foi creditada na conta da requerente.

- *A junção de documentação em audiência arbitral*

A requerente juntou variada documentação, tais como reclamações, "prints" de tentativas de contacto com a requerida via telemóvel, "prints" de baixas médicas, cirurgia de ortopedia, registos de acompanhamento médico em psicologia e psiquiatria com medicação antidepressiva.

A pronúncia da requerida

A requerida tendo-lhe sido facultado o prazo de vista analisou a documentação junta e concluiu que:

- os documentos ora juntos já tinham sido exibidos em sede de mediação,
- em 31-10-24, foi celebrado o contrato com o tarifário



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

- dos ficheiros da requerida não consta qualquer registo de cancelamento do serviço, logo após a celebração do contrato, pretendendo retornar ao anterior “pack”.

- a requerida não cobrou os encargos por incumprimento contratual da requerente,

- apenas cobrou a quantia relativa ao serviço prestado de acordo com o contrato celebrado,

- as medições juntas pela requerente só permitem concluir que a velocidade de internet apurada é de alta performance.

- a requerida respondeu a todas as reclamações efetuadas pela requerente.

- a requerente junta baixas médicas desde junho de 2024, anteriores aos factos que reclama que aconteceram em novembro de 2024 e a requerida desconhece se as consultas de psicologia e psiquiatria efetivamente se realizaram, pois que inexistem registos e ou relatórios médicos informativos e esclarecedores da doença de que padece.

- A prova

- Declarações de parte da requerente

Esta confirmou alguns dos factos que estão relatados na reclamação e que aqui se dão por reproduzidos.

Assim refere,

Que a requerida trocou dois “routers”, mas o problema de oscilação de velocidade da internet persistia bem como, por vezes, a perda total do serviço. Existia

uma falha de sinal, principalmente a partir das 18.00 H, todos os dias e ao sábado (pelo menos em dois sábados) perdia-se o sinal na totalidade.

Esta instabilidade do serviço permaneceu desde 5/nov a 3/jan.

Que a requerida atuou mas não foi eficiente, pois que o problema estava no cabo de ligação que se encontrava em más condições e que acabou por partir. Após o terem fundido o problema ficou sanado.

No que respeita ao serviço esta contratou o , mas cancelou-o, logo de seguida, sendo que pretendia o serviço anterior

A requerida ativou o serviço , mesmo após o cancelamento e daí que não deverá efetuar o pagamento da quantia de 52,49 €.

Face às reclamações efetuadas a requerida devolveu a quantia de 9,91 € em nota de crédito.

Que o problema com os serviços da requerida ocorreu num período em que estava de baixa e com consultas de psiquiatria e de psicologia, bem como a convalescer de uma operação ortopédica. Daí que a requerente se sentiu isolada e sem contactos o que lhe causou stress, frustração e ansiedade.

- Apreciação da prova

As declarações de parte constituem o depoimento em que uma das partes num processo judicial presta ao tribunal, sobre factos relativamente aos quais tenha intervindo pessoalmente ou de que tenha conhecimento direto, com o objetivo de fornecer informações relevantes para a decisão do caso.

Artigo 466.º - Declarações de parte

1 - As partes podem requerer, até ao início das alegações orais em 1.ª instância, a prestação de declarações sobre factos em que tenham intervindo pessoalmente ou de que tenham conhecimento direto.



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

2 - Às declarações das partes aplica-se o disposto no artigo 417.º e ainda, com as necessárias adaptações, o estabelecido na secção anterior.

3 - O tribunal aprecia livremente as declarações das partes, salvo se as mesmas constituírem confissão.

- Ora, a requerente já se encontrava de baixa médica aquando da oscilação do serviço de internet.

- Note-se que, a requerida sempre colaborou com a requerente, tendo enviado técnicos à habitação desta e tendo substituído dois "routers", por forma a estabilizar a velocidade de internet.

- A requerida ao contrário do que a requerente refere respondeu às reclamações efetuadas, para tal basta verificar a documentação junta aos autos.

- O serviço de internet na residência da requerente apesar de instável, apenas deixou de funcionar por duas vezes, fazendo fé nas declarações da requerente.

- A requerida não efetuou a cobrança da quantia de 356,66 €, relativa aos encargos de cessação antecipada.

- A requerida efetuou a cobrança de 52,49 €, relativa à FT A/836136361, datada de 23/2/25 e relativa ao mês de fevereiro de 2025 (momento de vigência do contrato) e em que a oscilação e rutura do serviço já não aconteciam

- As baixas médicas iniciam-se anteriormente à oscilação do serviço de internet, continuam durante a resolução do problema da rede e vão para além deste.

- Outras situações externas à requerida terão contribuído para o estado anímico da requerente.

- Não existe qualquer relação entre a situação clínica da requerente e a atuação da requerida, que apesar de não ter conseguido, de imediato, resolver o problema surgido, diligenciou e atuou nessa direção.

- O problema não estava dentro da habitação da requerente mas, no cabo de ligação (de ligação do exterior ao interior da habitação da requerente) que se encontrava em más condições e, após o terem fundido (reparado) porque se partiu, terminaram as oscilações na internet.

- O tribunal procurou esclarecer-se sobre os motivos que estariam na base do estado de saúde da requerente, e apesar de não os ter percebido, por não terem sido explicados, ficou claro que não foram de todo causados pela requerida.

- O tribunal também percebeu que a questão em apreço tomou proporções exageradas devido ao estado débil de saúde da requerente.

Aliás, as constantes chamadas e o desespero patente nas mensagens que a requerente dirigiu aos serviços da requerida disso são prova.

- No que respeita ao serviço ✓ este foi contratado em 31-10-2024, conforme resulta do contrato junto aos autos e não existe registo do cancelamento do mesmo nos termos relatados pela requerente.

Todavia, a requerida aceitou o cancelamento do serviço sem cobrança de qualquer quantia relativa a fidelização, o que de certa forma soluciona a questão.

Em falta, a solução para a fatura na quantia de 52,49 €, relativa ao mês de fevereiro de 2025.

Todavia o serviço só foi cancelado em 25/2/25, pelo que a prestação em causa é devida.

Tendo em conta os factos supra,

A requerida atuou cumprindo a lei, tendo sido prestativa por forma a resolver as questões colocadas pela requerente.

Todavia, a requerida não foi eficaz na regularização do problema e durante cerca de dois meses a requerente não pode beneficiar plenamente do serviço contratado face às "quebras" e oscilações do serviço

Dão-se, assim, como provados os factos constantes e que acima se referem.

- A legislação aplicável

Desde logo a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, "definição e âmbito" que considera como consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1). No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros: (a) à qualidade dos bens e serviços, (f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos; (g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta. O artigo 4.º, relativo ao direito à qualidade dos bens e serviços, refere-se que os 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. Por sua vez, o art. 12º. nº. 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

A factualidade provada configura também a existência de um cumprimento defeituoso do contrato pela requerida, que ocorreu por não ter sido eficaz na

resolução atempada do problema para assim cumprir na íntegra a prestação a que se vinculou.

Neste caso, o Código Civil dispõe nos artigos 798.^º (responsabilidade do devedor) em que o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor; artº. 799.^º (presunção de culpa e apreciação desta) em que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua sendo a culpa apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil (1 e 2). Por último, o art. 817.^º (princípio geral) refere que não sendo a obrigação voluntariamente cumprida, tem o credor o direito de a exigir.

Neste caso a devedora da prestação é a requerida e a credora a requerente.

A requerida não consegui afastar a responsabilidade que a lei de consumo e a lei civil preconizam.

Todavia,

A indemnização relativa a danos não patrimoniais peticionada na quantia de 1000,00 € é excessiva face aos factos relatados, discutidos e dados como provados. Daí que, o tribunal aceitando o incómodo e a angústia provocados pelo cumprimento contratual defeituoso, que se traduziu num prejuízo sofrido pela requerente, (à parte dos problemas de saúde identificados pela requerente), fixa a quantia de 250,00 € como indemnização pelos danos morais sofridos, que o tribunal considerou relevantes, em consequência da atuação da requerida que não foi eficaz, nem atempada. (cfr art 496º. CC)

Quanto à quantia cobrada pela requerida e relativa à prestação do mês de fevereiro de 2025, na quantia de 52,49 €, entende o tribunal que esta é devida face aos factos provados e, consequentemente, porque neste momento o contrato celebrado estava plenamente em vigor

Cumpre decidir



CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

PR. DO DOUTOR JOSÉ VIEIRA DE CARVALHO - 4474-606 MAIA
TEL 229 408 794 · tac@cm-maia.pt · www.cm-maia.pt

Face ao exposto,

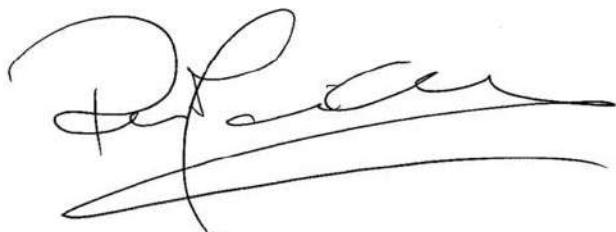
Julga-se a presente reclamação parcialmente procedente porque provada e, consequentemente:

- a) Condena-se a requerida a efetuar o pagamento à requerente da quantia de 250,00 €, a título de danos não patrimoniais
- b) Absolve-se a requerida dos restantes pedidos efetuados

Custas (taxas arbitrais) em partes iguais

Registe e notifique

Maia, 18 de agosto de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro