

Proc. n.º 1190-2025

Sentença

, residente na
, apresentou neste Tribunal Arbitragem de Consumo reclamação contra
, com sede na rua
, Lisboa, na qual, entre outras coisas, no essencial, alega
que:

- “1. A requerida tem por objeto social o estabelecimento, gestão e exploração de infraestruturas e a prestação de serviços de telecomunicações, bem como o exercício de qualquer atividade complementar ou acessória.*
- 2. O requerente era cliente dos serviços prestados pela requerida de telefone, televisão e internet.*
- 3. Dia 31/03/2025 durante a manhã o requerente ficou sem acesso aos referidos serviços.*
- 4. O requerente, na mesma data, contactou telefonicamente a requerida, à hora do almoço, a reportar a situação, informando que avaria era exterior e devia-se à demolição de um edifício contíguo ao seu. (...)*
- 5. Na terça-feira seguinte, e ainda sem resposta o requerente registou reclamação no "Portal da " e recebeu, entretanto, um contacto a informar que a requerida iria enviar um técnico. Nesse mesmo dia o técnico deslocou-se ao local e informou o requerente de que era impossível averiguar a avaria na PDO pois precisava de uma escadote e que para isso teria que contactar a PSP para obterem autorização.*
- 6. Dia 02/04/2025 a requerida informou o requerente de que iria uma equipa resolver a avaria dia 08/04/25. Como o requerente reclamou tendo referido que seriam muitos dias até à reparação, a requerida informou este de que teria direito ao kit de emergência, para, logo depois, voltar atrás e informar que afinal não teria direito, pois não era cliente do serviço de telemóvel.*

7. *Na sexta-feira seguinte, ao final do dia, e quando a disponibilidade era maior da sua parte, o requerente entrou em contacto telefónico com a requerida para reclamar sobre a demora nos serviços, pois todos os seus vizinhos na mesma situação mas com outras operadoras já tinham o problema resolvido. Após mais de duas horas ao telefone a requerida ficara de entrar em contacto com o requerente até domingo e ver a situação do kit emergência. Contudo o requerente não obteve mais resposta.*
8. *No dia 08/04/2025, dia da intervenção agendada pela [redacted] para reparação, o técnico foi ao local e informou que não podia fazer nenhuma intervenção, pois não tinha sido chamado para fazer intervenção na PDO. O requerente reclamou sobre esta situação, uma vez que não poderia continuar sem serviço e volvida uma hora ao telefone a requerida informou o requerente de que este sempre teve direito ao kit de emergência, mas que não fora pedido e que o poderia levantar o mesmo numa loja Vodafone. (...)*
9. *Até à data o requerente continua sem resposta para a reposição de serviço. Sublinhando-se que o seu vizinho do lado continua com o serviço da Vodafone, alimentado por outra PDO e o dono da habitação em construção informou que avisou antecipadamente todas as operadoras para a demolição da fachada por onde passavam os cabos tendo sido assim o requerente forçado a mudar de operadora.*
10. *O requerente esteve sem serviços entre 31 de março de 2025 e 27 de maio de 2025, data em que solicitou a desativação do serviço. Durante este período de quase dois meses, não foi apresentada ao requerente qualquer previsão de resolução do problema por parte da requerida, situação que considera totalmente inadmissível.*
11. *Importa ainda esclarecer que, antes da interrupção do serviço, o dono de obra informou a [redacted] da demolição da fachada, para que fossem tomadas as devidas precauções. Apesar disso, nenhuma diligência foi feita por parte da vossa equipa técnica. De notar também que todas as outras operadoras resolveram situações semelhantes no mesmo local em apenas dois dias, o que demonstra que havia alternativas técnicas viáveis.*
12. *De facto, o serviço poderia ter sido restabelecido por via de outra entrada no edifício contíguo, onde inclusive um vizinho tem serviço [redacted] ativo, o que comprova a existência de cobertura e infraestrutura disponível.*

13. *O requerente decidiu aguardar bem além dos 15 dias estipulados contratualmente, na esperança de manter as condições contratadas, mas sem qualquer sucesso ou resposta concreta. Assim, é claro que a responsabilidade pela indisponibilidade do serviço é imputável à e não ao Cliente.*
14. *requerida apenas concedeu ao requerente um crédito, que corresponde apenas aos dias em que esteve sem serviço, diga-se sem kit de emergência o que não configura uma compensação adequada nem reflete os prejuízos causados pela total indisponibilidade durante um período prolongado, em que ficou privado de comunicações essenciais.*
15. *Deve ainda ser tido em conta que, fora disponibilizado ao requerente um alegado "kit de emergência" que consistia num acesso portátil de banda larga, solução completamente inadequada para uma habitação com quatro pisos e diversos equipamentos permanentemente ligados à internet (nomeadamente sistemas de domótica). Para além da sua insuficiência técnica, constatando o requerente, com perplexidade que a requerida continua a cobrar esse equipamento, agravando ainda mais os prejuízos causados ao cliente.*
16. *Adicionalmente, importa recordar que o requerente mantinha, no âmbito do contrato com a serviços integrados como as assinaturas da e Com a interrupção total da ligação e cancelamento do contrato, esses serviços tornaram-se inacessíveis. Esta situação representa um dano patrimonial direto e mensurável, para o qual até à data não foi apresentada qualquer forma de compensação.*
- 17.- *Nos termos do artigo 3º alienas a), d), e) e f) da Lei 24/96 de 31 de Julho "O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; (...), d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, coletivos ou difusos;"*
18. *Ainda nos termos do artigo 4º do mesmo diploma é explanado 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."*

19. *Assim como nos termos do artigo 9º da Lei supracitada, “1-O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo—se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.”*
20. *Ainda explana o artigo 406º do Código Civil que “O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar— se ou extinguir—se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei. sendo que, ao contrato podem surgir posteriores alterações, contudo essas alterações, só têm lugar, regra geral, por “mútuo consentimento dos contraentes”.*
21. *De acordo com o previsto no nº 1, do art. 12º da Lei nº 24/96, de 31 de julho, assim como nos termos dos artigos 496º e 562º do Código Civil, o consumidor tem direito, nos termos gerais, a indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais, resultantes da prestações de serviços defeituosos.*
22. *Sublinhe-se ainda que no tocante à Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei nº 16/2022 de 16 de Agosto) esta prevê no seu artigo 129º, nº 1 que “Sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final, qualquer dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números e serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, que tenham sido por este contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a empresa que oferece os serviços deve , independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível.”*
23. *O referido artigo prevê no seu nº 5 que: “A indisponibilidade dos serviços a que se refere o nº 1 que, depois de reportada à empresa, se prolongue por um período superior a 15 dias confere ao utilizador final o direito de resolver o contrato sem qualquer custo.”*
- 24- *Sempre que o consumidor não cumpra, no período de fidelização designado contratualmente, com a suas obrigações contratuais, ou rescinda o contrato antecipadamente, deve compensar, monetariamente a requerida. Ora tendo em conta os benefícios e serviços dos quais a requerida privou o requerente, deve esta, por sua vez, compensar o mesmo.”*

Concluiu o Reclamante a sua reclamação com o pedido de que:

- “Seja reconhecido que o crédito até agora concedido não é suficiente nem proporcional ao dano sofrido pelo Reclamante”
- “seja declarado que o requerente não deve à requerida a quantia imputada ao mesmo, indevidamente, pelo kit de emergência”;
- seja a Reclamada “condenada no pagamento ao requerente de indemnização adicional pelos danos patrimoniais e não patrimoniais causados, designadamente:
 - Prejuízo resultante da indisponibilidade total do serviço contratado;
 - Compensação pelo cancelamento de contrato e por conseguinte das assinaturas e até ao final do contrato, incluídas no pacote , e que foram desativadas pela
 - Aumento do custo para os tarifários agora em vigor
 - Tempo despendido com reclamações e com o presente processo”;

Não tendo sido possível obter a resolução do litígio por via da mediação, seguiu o processo para a fase da Arbitragem (julgamento), tendo as partes sido validamente notificadas, nos termos do art. 14º, do Regulamento deste Centro de Arbitral, da data para a realização do julgamento, bem como, da possibilidade de apresentarem prova testemunhal e, ainda, no caso da Reclamada, da possibilidade de apresentação de contestação.

A Reclamada apresentou contestação na qual disse o seguinte:

1. “O Demandante era Cliente da com a conta 313147133, tendo celebrado contrato TV Net Voz a 06/09/2024 conforme Proposta ID 23e5NTtR5– Doc. 1 que juntamos e que se dá aqui por integralmente reproduzido para todos os legais efeitos.
2. No dia 01/04/2025 foi solicitado Suporte para acesso 130823182 e após deslocação de técnico foi identificada a necessidade de policiamento para a realização de trabalhos - Doc. 2 que juntamos e que se dá aqui por integralmente reproduzido para todos os legais efeitos.
3. Após requisição de policiamento, no dia 08/04/2025 foi realizada nova deslocação e o técnico confirmou que o Cabo matriz estava partido devido a

obras em Prédio, o que impossibilitava avançar com intervenção- Doc. 3 que juntamos e que se dá aqui por integralmente reproduzido para todos os legais efeitos.

4. Nesse mesmo dia foi efetuada reserva de KIT+TV box para levantamento na loja do 8ª Avenida, conforme consta no nosso sistema e que destacamos abaixo:

5. Ou seja, a disponibilizou uma solução temporária para acesso à internet (Kit Contingência/Cartão dados).

6. Gostaríamos de referir que, como alternativa ao serviço de TV, sempre que possível, sugerimos a utilização da app TV durante a indisponibilidade.
Esta app está disponível na versão mobile (smartphone e tablet), na versão PC (Windows e Mac) e na versão Android TV.
O tráfego consumido pela App Tv Vodafone é gratuito quando efetuado através da rede Wi-Fi.

7. Tendo ainda sido efetuado um crédito de compensação pela indisponibilidade de serviço, conforme Nota de Crédito NC 201/003186423 - Doc. 4 que juntamos e que se dá aqui por integralmente reproduzido para todos os legais efeitos.

8. Importa informar que, conforme previsto na Lei das Comunicações Eletrónicas e nas condições contratuais no ponto “I. Suspensão do serviço, caso se comprove a responsabilidade da \. Cliente tem direito a rescisão e compensação.

9. Em caso de indisponibilidade de serviço não imputável ao Cliente e superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a reembolsará o Cliente pelo valor proporcional do período de indisponibilidade, bem como pelas despesas em que razoavelmente tiver incorrido para a participação das falhas de serviço.

10. O reembolso referido no ponto anterior pode ser efetuado por crédito na fatura seguinte, crédito no saldo ou pagamento por meio direto, consoante aplicável.
11. Caso a indisponibilidade se prolongue por um período superior a 15 dias, o Cliente tem direito a resolver o contrato.”
12. Sobre a responsabilidade da _____, encontra-se previsto no ponto B. Responsabilidade da _____ 1. O não cumprimento do disposto na cláusula A.1 das presentes Condições Específicas, por facto imputável à _____ confere ao Cliente o direito de solicitar à _____ uma indemnização calculada nos seguintes termos:
 - b) Disponibilidade do serviço: o Cliente terá direito a um reembolso calculado com base no valor mensal do tarifário escolhido e proporcional ao tempo de interrupção do serviço, sempre que este for igual ou superior a 24h, consecutivas ou acumuladas pelo período de faturação;
13. No caso em concreto, cumpre esclarecer que a indisponibilidade não foi provocada por facto imputável à _____, no entanto, envidámos todos os esforços para minimizar o impacto e insatisfação demonstrada, tendo disponibilizado um kit de contingência e procedemos a créditos de compensação, conforme se comprova com notas de crédito em anexo. Doc. 5, 6 e 7 que juntamos e que se dá aqui por integralmente reproduzido para todos os legais efeitos.
14. Apesar de todos os esforços, cumpre informar que, nem sempre é possível restabelecer o serviço.
15. Como foi o caso, uma vez que não existiam alternativas no traçado existente para ligação de serviço de Cliente.
16. Até porque se fosse viável, a _____ teria restabelecido os serviços.
17. Isto porque, não tem qualquer interesse na desativação dos serviços, o que implica perda de receita.
18. Cumpre-nos ainda esclarecer alguns pontos elencados pelo Demandante, nomeadamente:

Quanto à compensação pelos valores das assinaturas e no pacote , esclarece-se que não houve cobrança, pois eram gratuitas por 24 meses, facto que pode ser comprovado na segunda página das faturas. Doc. 8 que juntamos e que se dá aqui por integralmente reproduzido para todos os legais efeitos.

19. Sobre a devolução dos valores cobrados pelo kit de contingência, esclarecemos que este KIT é totalmente gratuito; pelo que, caso tenha sido cobrado (que desconhecemos), o Demandante deverá remeter a fatura correspondente.
20. Mais se informa que creditámos ainda 31,53€ referente à mensalidade faturada durante o período de indisponibilidade. Doc. 9 que juntamos e que se dá aqui por integralmente reproduzido para todos os legais efeitos.
21. E, a 27/05/2025 foi dado seguimento a desativação sem encargos, conforme consta do registo em sistema que abaixo destacamos:
22. Relativamente aos valores peticionados a título de indemnização, consideramos que, para que o Demandante possa concluir pelo pedido de indemnização formulado no âmbito deste processo, seria sempre necessário que estivessem preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil contratual, contemplada no artigo 798º do Código Civil, a saber, - a ilicitude (o incumprimento da obrigação); a culpa (a censurabilidade do devedor desse incumprimento), o prejuízo sofrido e o nexo de causalidade entre facto e prejuízo, que são de verificação conjunta, o que claramente não sucede in casu.
23. Desde logo, falha o primeiro pressuposto do referido instituto, uma vez que inexistiu a prática de qualquer ilícito por parte da

24. Importa ainda referir que não basta a invocação de existência de danos, mas, igualmente e prioritariamente a tal invocação, a demonstração de que os mesmos decorrem de uma atuação ilícita.
25. Ora, de tal factualidade alegada e provada, não restam dúvidas que nunca existiu qualquer conduta ilícita por parte da
26. Acresce que a obrigação de indemnização depende da existência de um dano, enquanto elemento da responsabilidade civil, sem o qual não há que indemnizar.
27. Sucede que, de harmonia com a regra da distribuição do ónus da prova estabelecida no nº 1 do artigo 342º do Código Civil, o Demandante não logrou demonstrar, no âmbito dos presentes autos, evidências de quaisquer danos sofridos, que pretende ser indemnizado.
28. E, conforme é entendimento unânime na Doutrina e na Jurisprudência, para que se considere indemnizável o dano sofrido não basta que ele exista, mas também que seja de tal modo grave que mereça tutela do direito e que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado, o que não se verifica in casu (cfr. Artigo 496º do Código Civil)”.

Terminou a Reclamada a sua contestação pugnando pela improcedência da ação.

Reclamante e Reclamada apresentaram prova documental.

Não foi apresentada prova testemunhal

Não tendo sido possível conciliar as partes, realizou-se a audiência de julgamento com a produção de prova.

Assim, **cumprе decidir:**

O Tribunal é competente, em razão da matéria e do valor, nos termos do art. 14, nº 2 e 3, da lei 24/96; art. 15, da lei 23/96 e nº 1, do art. 2º, da Lei 144/2015 e, em razão do território, nos termos do regulamento do presente tribunal.

As partes são legítimas e têm personalidade e capacidade judiciária.

Não há nulidades que obstem à decisão da causa.

Fixo à acção o valor de 600,00€.

Da prova produzida em julgamento, resultam **provados**, com relevância para a decisão da causa, **os seguintes factos**:

- A. Em 06.09.2024, foi celebrado entre Reclamada, no domínio da atividade comercial desta, e o Reclamante, para seu uso pessoal e não profissional, um contrato de prestação de serviço de telecomunicações eletrónicas, composto de Televisão, Internet e Voz.
- B. Em 31.03.2025, devido a obras no edifício contíguo àquele em que reside o Reclamante, foi danificado o cabo pertencente à Reclamada, através do qual esta prestava os ditos serviços ao Reclamante.
- C. Por causa do dano referido no item anterior, enquanto não fosse reparado ou substituído tal cabo danificado, deixou de ser possível prestar ao Reclamante os mencionados serviços.
- D. Devido ao dano mencionado em “B” e interrupção de serviço referida em “C”, o Reclamante, nesse mesmo dia 31.03.2025, contactou telefonicamente a Reclamada, dando-lhe conhecimento dos ditos factos.
- E. No dia seguinte (01.04.2025), após deslocação de técnico da Reclamada ao local mencionado em “B”, nenhuma reparação foi realizada, em virtude de ter sido constatada a necessidade de policiamento para a realização dos trabalhos.
- F. No dia 02.04.2025, a Reclamada comunicou ao Reclamante que no dia 8 (oito) desse mês uma equipa de técnicos voltaria ao local referido em “B” no intuito de reporem a prestação do serviço.

- G. No dia 08.04.2025 uma equipa técnica da Reclamada deslocou-se um técnico da Reclamada ao local identificado em “B” e, depois de ai terem estado algum tempo, ausentaram-se sem nenhuma reposição do serviço terem efetuado.
- H. Nesse dia 08.04.2025 a Reclamada informou o Reclamante que poderia obter um kit emergência que permitiria ter acesso, temporariamente (enquanto o serviço mencionado em A” não voltasse a estar operacional), à internet e à televisão.
- I. Em face da informação mencionada no item anterior, o Reclamante usufruiu do referido Kit emergência até ao dia 27.05.2025.
- J. O dito Kit (ao contrário do serviço mencionado em “A”) só permitia ter acesso ao serviço de televisão e internet num único lugar do imóvel e esta última era muito mais lenta em termos de velocidade.
- K. Desde o mencionado dia 31.03.2025 que e até ao dia 27.05.2025 a Reclamada não procedeu à reposição em funcionamento do serviço provado em “A”.
- L. Devido ao facto provado no item anterior, o Reclamante pôs termo ao contrato referido em “A”, o qual cessou em 27.05.2025.
- M. Devido ao serviço se telecomunicações, entre aqueles dias 8 de abril e 27 de maio, serem prestados nos termos referidos em “I” e “J”, o Reclamante e sua família não puderam usufruir da internet e televisão nos termos que até aquele dia 31 usufruíam, (internet e televisão na casa toda) o que causou transtorno e aborrecimentos.
- N. Por causa da interrupção do serviço provada em “C” a Reclamada emitiu a favor do Reclamante as seguintes notas de crédito, relativas a compensação por indisponibilidade de serviço e mensalidades:
- NC 201/003186423, datada de 12.04.2025, referente ao período temporal de 9 de Março a 8 de abril no valor de 10,82€;
 - NC 201/003257430, datada de 12.05.2025, referente ao período temporal de 9 de abril a 8 de Maio no valor de 32,47€;
 - NC 201/003261364, datada de 12.05.2025, referente ao período temporal de 9 de Abril a 8 de Maio no valor de 29,67€;

--NC 201/003436045, datada de 26.07.2025, referente ao período temporal de 23 de junho a 22 de julho no valor de 31,53€

O. No período temporal decorrido de 31.03.2025 a 27.05.2025 os canais e não tiveram qualquer custo monetário para o Reclamante.

P. Com a interrupção total do serviço e o cancelamento do contrato provados em “A”, o Reclamante deixou de poder usufruir dos canais e

Factos dados como não provados, com relevância para a decisão da causa:

Todos os demais factos, nomeadamente:

- A. Que o dono da obra referida em “B” dos factos provados tivesse avisado a Reclamada acerca da sua existência;
- B. Que a Reclamada pudesse tornar a referida interrupção de serviço menos prolongada no tempo.
- C. que o facto provado em “P” tivesse causado ao Reclamante um dano patrimonial.
- D. Que a Reclamada apenas concedeu ao Reclamante um crédito correspondente aos dias em que esteve sem qualquer serviço prestado.
- E. Que tenha sido exigido pela Reclamada ao Reclamante qualquer pagamento pela disponibilização do referido Kit emergência.

Fundamentação da matéria de facto:

O tribunal formou a sua convicção quantos aos factos provados com base nas declarações do Reclamante que afirmou perante este tribunal os factos provados nos itens “B” a “M”.

Foi também determinante para a formação da convicção do tribunal os documentos juntos aos autos, em especial:

- as notas de crédito n.ºs NC 201/003186423, NC 201/003257430, NC 201/003261364 e NC 201/003436045, juntas pela Reclamada ao processo (identificadas como documentos 4 a 7) as quais permitiram demonstrar os factos provados em “N”;
- os documentos intitulados “Relatório de intervenção Técnica”, datados de 01 08 de abril de 2025, juntos pela Reclamada ao processo (identificadas como documentos 2 a 3) dos quais consta que, efetivamente, nesses dias existiram deslocações de técnicos da Reclamada ao local referido em “B” dos factos provados, no intuito de solucionar a interrupção de serviço provada em “C”; a causa da mencionada interrupção de serviço (“Cabo matriz partido com obras em Prédio”) e os motivos porque, nesse momento, não foi possível repor tais serviços (“Necessário colocar escada á fase da estrada PDO fica em frente ao posto da PSP Necessário policiamento para tentar religar serviços ao cliente Existe a possibilidade de não ser possível religar serviços mesmo com presença policial pois PDO fica junto de um edificio em demolição (Evidências em anexo) Necessário intervenção de RH por precaução”).
- o documento junto pela Reclamada ao processo (identificado como documento 8) do qual consta o facto provado em “O” dos factos provados.
- O documento junto pela Reclamada ao processo (identificado como documento 1) do qual resulta o contrato provado em “A” dos factos provados.

Mais se mostrou relevante para a formação da convicção do tribunal o reconhecimento por parte da Reclamada, na sua contestação, quer da existência do contrato provado em “A” dos factos provados, quer da interrupção de serviço que diz respeito a esse contrato e a causa dessa interrupção, quer, ainda, a ocorrência do cancelamento do dito contrato e as razões de tal facto.

Quanto à matéria considerada como não provada, tal resulta de, nuns casos, ser matéria de direito ou conclusiva e de, noutros, nenhuma prova ter sido produzida no sentido de demonstrar tais factos.

Apesar de o Reclamante ter alegado na sua reclamação que:

“A requerida apenas concedeu ao requerente um crédito, que corresponde apenas aos dias em que esteve sem serviço, diga-se sem kit de emergência” e que “com a interrupção total da ligação e cancelamento do contrato”, os canais “e “tornaram-se inacessíveis”, facto que “representa um dano patrimonial direto e mensurável”, tais afirmações são contrariadas pelo teor dos

documentos (notas de crédito) acima mencionadas, que demonstram a conceção de compensações ao Reclamante, para além do período temporal que refere, bem como pelo teor do documento identificado como documento 8º, do qual consta que no período temporal decorrido de 31.03.2025 a 27.05.2025 os canais e não tiveram qualquer custo monetário para o Reclamante.

Alem disso, nenhuma prova o Reclamante produziu no sentido de demonstrar quer o montante dos seus alegados prejuízos, quer a culpa da Reclamada na verificação desses prejuízos, sendo que cabia ao Reclamante, nos termos dos n.ºs 1 e 2, art.342, do Cod. Civ produzir tal prova.

Os demais documentos juntos aos autos nenhuma relevância mostraram para infirmar ou confirmar os factos que acima se consideraram provados e não provados.

De Direito:

Prevê o artigo 2º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de Julho, que *“considera-se 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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

Neste sentido, veja-se, também, o art.º 3º, al. c), da “Lei RAL” (Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro), que refere ser *“«Consumidor», uma pessoa singular quando actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*.

No caso dos autos, estamos perante uma relação jurídica que tem por objecto a prestação por parte da Reclamada ao Reclamante, de um serviço de comunicações eletrónicas, previsto nos termos do art.1, n.º 2, al. d), da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que o Reclamante destinou a ser usufruída no seu dia-a-dia, na sua residência, constituindo, assim, uma relação jurídica de consumo.

O Reclamante invoca no processo que, devido a uma obra no imóvel contíguo à sua residência, no dia 31.03.2025 foi interrompido o serviço de telecomunicações que lhe era prestado pela Reclamada e não mais lhe foi restabelecido tal serviço nas mesmas condições, tendo, apenas, no dia 8.04.2025 lhe sido disponibilizado um kit

emergência para ter acesso ao referido serviço, kit esse que não lhe permitia tal acesso nas mesmas condições que até então dispunha.

Por via disto, pretende o Reclamante ser indemnizado pelos prejuízos que alega ter sofrido.

Estatui o nº 1, do art. 762, do Cod. Civ. que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado” e o art. 798, do mesmo diploma legal, que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, sendo que (nº 1, do art. 799, do mesmo diploma) “incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”.

Por sua vez, determina o art. 5º, nº 1, da Lei 23/96 que a prestação do serviço deve ser contínua, só podendo ser suspensa mediante aviso prévio adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

No caso presente, era obrigação da Reclamada prestar ao Reclamante os serviços de telecomunicações provados em “A” dos factos provados, de forma contínua, tal como estatui o citado art. 5, da mencionada lei 23/96. Caso tal não acontecesse por culpa da Reclamada (por facto imputável à Reclamada), esta seria responsável pelos prejuízos que o seu incumprimento causasse ao Reclamante, por força do disposto naquele art. 798, do Cod. Civ..

Ora, ficou demonstrado no processo que a prestação dos referidos serviços foi interrompida devido a obras no imóvel contíguo à residência do Reclamante, as quais, não sendo da responsabilidade da Reclamada, danificaram o cabo através do qual o referido serviço era prestado. Ou seja, a prestação dos mencionados serviços foi interrompida não por facto imputável à Reclamada, mas por motivo de natureza furtiva (obras), para o qual a Reclamada não contribuiu e, conseqüentemente, não teve qualquer culpa na sua ocorrência.

Deste modo, sendo a causa da interrupção dos mencionados serviços um facto de natureza furtiva e não um facto imputável à Reclamada, falha um dos pressupostos cumulativos da responsabilidade civil que é a culpa da Reclamada na verificação do facto gerador do dano, não podendo, por isso, à Reclamada ser imputado qualquer responsabilidade pelos danos ocorridos.

Sem prescindir do que se acaba de dizer, cabe referir também que, para existir obrigação de indemnizar, tem de existir um dano real e quantificado. Não sendo

indemnizáveis nem danos hipotéticos, nem danos que não tenham causa direta no facto ocorrido.

Posto isto, ficou demonstrado nos autos que, no caso dos canais “ ” e , no período decorrido entre o dia 31.03.2025 e o dia 27.05.2025, nenhum valor o Reclamante pagou por tais canais. Ora, assim sendo, também por este motivo, nenhum valor pode exigir da Reclamada.

Já quanto ao alegado aumento do custo resultante da mudança de operador de serviço e de tarifário, tal não resulta de forma direta e necessária de uma qualquer atuação da Reclamada, mas de uma opção do Reclamante que escolheu o tarifário que quis escolher.

De qualquer modo, mesmo que assim não fosse, cabia ao Reclamante, nos termos do disposto no art. 342, nº 1, do Cod. Civ., demonstrar tal factualidade e o quantum do seu prejuízo. Prova essa que o Reclamante não logrou produzir.

Peticiona também o Reclamante que seja declarado que não deve à Reclamada a quantia que, segundo ele, esta lhe peticiona pelo referido kit de emergência”.

Ora, também aqui, cabia ao Reclamante, nos termos do disposto no art. 342, nº 1, do Cod. Civ., demonstrar tal factualidade (que a Reclamada lhe exigiu o pagamento de uma qualquer quantia relativa à disponibilidade do referido kit e em que montante), sendo que, mais uma vez, nenhuma prova produziu nos autos, no sentido de demonstrar tais factos, nem, tão pouco, o montante que, alegadamente, lhe havia sido peticionado.

Assim sendo, não podem estes pedidos do Reclamante procederem.

Ficou também demonstrado no processo que a prestação dos serviços mencionados em “A” dos factos provados esteve interrompida desde o mencionado dia 31.03.2025 até 27.05.2025, data esta em que o contrato cessou por iniciativa do Reclamante, devido à referida duração da indisponibilidade do serviço.

Prevê o nº 1, do art. 129, da Lei 16/2022 que “sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final, qualquer dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números e serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, que tenham sido por este contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por

período de faturação, a empresa que oferece os serviços deve, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível”, sendo que (nº 5 do mesmo preceito legal), caso a “indisponibilidade dos serviços, se prolongue por um período superior a 15 dias”, tal facto “confere ao utilizador final o direito de resolver o contrato sem qualquer custo”.

O referido nº 1, do citado art. 129, não estabelece uma qualquer obrigação de indemnizar, mas apenas a obrigação do prestador do serviço devolver o valor correspondente ao serviço que não prestou, independentemente de ter ou não culpa na verificação do evento que impediu a prestação do serviço, sob pena de existir um enriquecimento sem causa, do prestador do serviço à custa do beneficiário do serviço.

No caso presente, não só ficou demonstrado que os serviços em causa no processo ficaram indisponíveis por um período de 57 dias, mas também (ao contrário do que alega o Reclamante), que a Reclamada, por força do disposto no referido nº 1, do citado art. 129, emitiu a favor do Reclamante as notas de crédito mencionadas em “N” dos factos provados (e o Reclamante não impugnou a veracidade de tais documentos), com vista a ressarcir-lo do valor equivalente ao preço que pelo Reclamante seria devido pagar pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível .

Deste modo, na falta de prova que demonstre que o valor indicado nas referidas notas de crédito não corresponde àquele seria devido devolver ao Reclamante, nos termos do citado nº 1, do mencionado art. 129 (e cabia a este produzir tal prova e não a produziu) temos de considerar como cumprido pela Reclamada a obrigação que este normativo legal lhe impõe.

Decisão:

Nestes termos, julga-se a presente acção improcedente por não provada e em consequência absolve-se a Reclamada dos pedidos contra si formulados.

Sem custas

Notifique-se!

Resumo:

Ficou demonstrado no processo que a prestação dos serviços de telecomunicações provados em “A” dos factos provados foi interrompida devido a obras no imóvel contíguo à residência do Reclamante, as quais, não sendo da responsabilidade da Reclamada, danificaram o cabo através do qual o referido serviço era prestado. Deste modo, sendo a causa da interrupção dos mencionados serviços um facto de natureza furtiva e não um facto imputável à Reclamada, falha um dos pressupostos cumulativos da responsabilidade civil que é a culpa da Reclamada na verificação do facto gerador do dano, não podendo, por isso, ser imputado à Reclamada qualquer responsabilidade pelos danos ocorridos.

Não são, também, indemnizáveis nem danos hipotéticos, nem danos que não tenham causa direta no facto ocorrido. Para existir obrigação de indemnizar, tem de existir um dano real e quantificado (cabendo ao lesado provar o seu dano e a causa deste – o nexo de causalidade). Se o lesado não demonstra também estes factos, não pode a sua pretensão ser acolhida pelo tribunal.

Por força do nº 1, do art. 129, da Lei 16/2022 “sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final, qualquer dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público (...) se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a empresa que oferece os serviços deve, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível”

Este normativo legal não estabelece uma qualquer obrigação de indemnizar, mas apenas a obrigação do prestador do serviço devolver o valor correspondente ao serviço que não prestou, independentemente de ter ou não culpa na verificação do evento que impediu a prestação do serviço, sob pena de existir um enriquecimento sem causa, do prestador do serviço à custa do beneficiário do serviço.

Porto, 06 de Outubro, de 2025.

O Árbitro



(Marcelino António Abreu)