

SENTENÇA

PROC Nº. 880/2026

TAC

GAIA

Reclamante: [REDACTED], devidamente identificado nos autos.

Reclamada: [REDACTED] devidamente identificada nos autos.

SUMÁRIO:

Dos factos que o reclamante alegou e que foram esclarecidos pela reclamada resulta à evidência que a reclamada cumpriu as suas obrigações contratualmente assumidas.

Procedeu às diligências necessárias para ultrapassar as anomalias reportadas

Procedeu à emissão de créditos compensatórios.

Não foram alegados factos que demonstrem danos (patrimoniais e não patrimoniais) sofridos pelo reclamante.

Daí a sentença proferida

- O pedido formulado

Vem o reclamante solicitar a condenação da reclamada no pagamento de indemnização por danos não patrimoniais na quantia de 700,00 €.

A reclamação (sumária)

Refere que em 11/2025, o reclamante contratou os serviços da reclamada.

A reclamada aquando da instalação dos serviços aproveitou a instalação colocada pela anterior operadora, cujo contrato ainda estava válido e consequentemente o reclamante ficou sem serviço telefónico fixo durante duas semanas.

O serviço contratado apresentava falhas no serviço de televisão que foram reclamadas em janeiro de 2026.

A imagem da televisão apresenta falhas constantes principalmente no final do dia e à noite

Desde 19/1/26 a reclamada enviou sete equipas técnicas ao local, e procederam à substituição do router, box, cabos, repartidores e concluíram que o problema estaria no exterior da habitação.

Em 28/2/26 foi recebida uma sms informando a solução da avaria em 24 horas.

O reclamante solicitou a rescisão contratual, que só seria aceite contra o pagamento da quantia de 350,00 €, e esta foi aceite sem o referido pagamento.

Todavia, o reclamante não se sentiu compensado pelos transtornos causados.

A reclamada desativou os serviços em 16/3/26, sendo que nesse dia ficou sem qualquer contacto com a família, sendo certo que tinha informado a reclamada que a instalação do novo serviço só aconteceria em 17/3/26.

O reclamante trabalha a cerca de 20 kms do local de consumo.
O reclamante apresentou reclamação escrita sob o nº. (...) 6536
(Cfr documentação junta com a reclamação)

- A citação

Devidamente citada, a reclamada apresentou contestação. Não compareceu nem se fez representar em audiência arbitral.

- A contestação

Impugnou todos os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e juntou prova documental.

Concluiu pela improcedência da reclamação e absolvição do pedido.

Refere que,

A reclamada não aceita os factos alegados pelo reclamante porque estes assentam em afirmações inexatas, conclusivas e incompletas e desprovidas de suporte documental.

Em 23/10/25 foi celebrado o contrato de prestação de serviços de telecomunicações, para o local de consumo indicado em Vila Nova de Gaia e na quantia de 57,99 €.

O período mínimo de permanência foi de 24 meses

Em 1/26, as partes celebraram um novo contrato para a morada sita em Baguim do Monte.

Ficaram assim dois contratos ativos em dois locais de consumo distintos

A partir de 1/26, o reclamante reportou avarias relacionadas com o local de consumo sito em Vila Nova de Gaia.

Refere as deslocações efetuadas e os despistes necessários para a resolução das anomalias reportadas. Substituíram-se equipamentos nas datas de 21 e 28/1 de 2026.

Em visitas ocorridas em 20/1, 4/2, 6/2, 26/2, 5/3 de 2026, não foram detetadas anomalias suscetíveis de substituição adicional de equipamentos.

As ordens técnicas referem que o serviço se encontrava operacional e em condições normais de funcionamento.

Na visita de 5/3 foi referido pelo reclamante aos técnicos que as anomalias apenas ocorreriam durante o período noturno, tendo ainda manifestado a vontade de cessar o contrato e recusado a realização de diligências adicionais destinadas ao aprofundamento do diagnóstico.

A reclamada sempre acompanhou o reclamante em todas as situações reportadas.

A reclamada atribuiu ao reclamante diversos créditos contratuais destinados a compensar as alegadas desconformidades do serviço de televisão.

NC na quantia de 59,34 €;

NC na quantia de 55,38 €.

Apesar do contrato se encontrar sujeito a fidelização a reclamada aceitou a cessação contratual, sem exigir qualquer quantia a título de cessação antecipada.

Em 6/3/26, o reclamante formalizou o pedido de desativação dos serviços e através de “sms” a reclamada informou que a desativação ocorreria em 16/3/26, sem qualquer custo.

O reclamante respondeu sem solicitar qualquer alteração da data e sem manifestar qualquer oposição.

Os serviços foram assim desativados na referida data.

O reclamante não demonstra qualquer facto que determine o pagamento de indemnização patrimonial ou não patrimonial pela reclamada.

(Cfr documentos juntos com a contestação)

- Da prova

- Declarações de parte do reclamante

Reiterou os factos alegados na reclamação. Não apresentou nenhum elemento que justifique e fundamente os danos reclamados.

Pela exposição dos factos percebeu-se que a reclamada tudo fez para responder às anomalias reportadas pelo reclamante.

- Análise da prova e legislação aplicável

Após a verificação da documentação junta, a audição do reclamante, conclui-se o seguinte:

- Que efetivamente existiu a celebração de dois contratos com as mesmas partes, simultaneamente, e em locais distintos.
- Que em Vila nova de Gaia, na residência deste foram alegadas e reportadas anomalias no serviço de televisão.
- A reclamada procedeu ao envio de técnicos e analisou o problema tendo substituído os equipamentos.
- Existem relatórios de serviço onde se reporta que este está em pleno funcionamento
- A reclamada procedeu à emissão de notas de crédito como compensação pelas alegadas desconformidades.
- Não foram alegados factos que demonstrem danos suscetíveis de compensação.

Ora

A reclamada procedeu de acordo com a legislação do consumo tendo assistido o reclamante em todas as anomalias reportadas.

Enviou técnicos ao local, efetuou substituições de equipamentos e cabos, ou seja, tudo fez para solucionar a anomalia reportada.

Ainda dentro do prazo de fidelização aceitou a cessação contratual sem cobrar ao reclamante qualquer quantia compensatória pela antecipação do final do contrato.

Emitiu notas de crédito mencionadas na contestação como compensação das alegadas anomalias.

Ainda,

O tribunal percebe que a situação relativa às anomalias existentes, provocaram incómodos e descontentamentos, mas que não são suficientes para fundamentarem qualquer indemnização por danos não patrimoniais.

Aliás, no que se refere aos danos não patrimoniais, dispõe a legislação civil, no art 496º., que apenas são indemnizáveis aqueles que pela sua gravidade mereçam a tutela do direito.

O que não é o caso.

A situação poderá ter causado incómodo e descontentamento, mas que são aceitáveis e perceptíveis em termos gerais, bem como pelo reclamante que é uma pessoa inserida socialmente e plenamente conhecedor da realidade social.

Quanto a danos patrimoniais não foram alegados quaisquer fatos que os sustentem, porque inexistem.

Quanto ao ónus da prova este recai sobre o reclamante, pois que inexistente presunção legal que o beneficie.

Confronte-se o art 342 do CC, que dispõe sobre o Ónus da prova

- 1. Àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.
- 2. A prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita.
- 3. Em caso de dúvida, os factos devem ser considerados como constitutivos do direito.

Assim,

Tudo ponderado,

Pelos factos descritos supra e conclusões destes inferidas, não assiste razão ao reclamante.

A reclamada não incorre em responsabilidade contratual uma vez que procedeu diligentemente para solucionar as anomalias reportadas pelo reclamante.

Inexiste no âmbito da responsabilidade civil qualquer dano alegado ou facto que determine a condenação da reclamada no pagamento de indemnização.

Nenhum dos pressupostos legais relativos à responsabilização civil estão verificados nos presentes autos.

julga-se

a presente reclamação improcedente e, em consequência, absolve-se a reclamada do pedido formulado.

Registe e notifique

VNGAIA, 7 de julho de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro