



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1586 / 2023**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de televisão

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Direito aplicável:** artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C; artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C; artigo 342º, n.º 1 do C.C

**Pedido do Consumidor:** objectivo da reclamação é que me resolvam o problema da minha Tv e eu também não vou pagar as facturas de quando tive sem serviço de Tv (cerca de dois meses).

---

## **SENTENÇA Nº 362 / 2023**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMARIO:**

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 – A 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 pagamento de €2000,00 a título de danos patrimoniais alega na sua reclamação o cumprimento deficiente contratual pela Requerida porquanto na instalação de um novo pacote da empresa, no início de Janeiro de 2023 a sua TV ficou com as entradas HDMI queimadas avariando-a, o que lhe causa um dano no valor da TV que reclama

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, impugnando os factos versados na reclamação afirmando a inexistência de incumprimento contratual da sua parte.

\*

A audiência realizou-se na presença de todas as partes 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 cinge-se na seguinte questão, 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. se deve ou não a Requerida ser condenada no pagamento de €2.000,00

**2.2 Valor da Ação:** €2.000,00 (dois mil euros) \*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

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

1. O Requerente renovou a adesão aos serviços da Requerida a 5/1/2023, através da adesão ao serviço designado por ----, o qua previa a prestação do serviço de televisão Internet, telefone e telemóvel
2. Nesta sequência o próprio Requerente procedeu à instalação da box 3.0 Ultra HD com referência ZBBBBW985321103 a 10/01/2023, sendo que posteriormente comunicou que o serviço não estaria a funcionar



3. A 11/01/2023 foi agendada uma intervenção técnica a fim de solucionar a questão apresentada pelo Reclamante, na qual o técnico procedeu à troca da box instalando a box 3.0 Ultra HD com referência ZAAAAW9618470307, tendo o serviço ficado a funcionar
4. A 13/01/2023 o Requerente dirigiu-se à loja da Requerida comunicando que o serviço tinha deixado de funcionar
5. Neste seguimento foi efetuada a troca da box por outra com referência ZBBBBW9905520645
6. No dia seguinte um técnico deslocou-se a habitação da Requerente constatando que o serviço estava a funcionar com normalidade

\*

### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral: 1. A box 3.0 Ultra HD com a referência ZBBBBW98453211103 provocou danos nas entradas HDMI do televisor dos Requerentes 2. A Tv do Requerente apresenta danos nas entradas HDMI

\*

### 3.2. Motivação

A fixação da **matéria dada por provada** assim resulta da análise conjugada da prova documental junta aos autos, juntos pela Reclamada, que corroboram a sua confissão da ocorrência dos factos, sendo coincidente com os factos alegados pelo Reclamante, e reiterados pela Testemunha ---

A fixação da **matéria dada por não provada** assim resulta ausência de elementos probatórios que permitissem a este Tribunal conhecer daqueles factos, ao invés resulta provado, pela junção aos autos do relatório pericial levado a cabo pela UON CONSULTING tendo por objeto a box 3.0 Ultra HD com a referência ZBBBBW98453211103 que *foram efetuados testes e medições tendo-se concluído que os componentes internos se encontram em bom estado e as proteções e filtragens HDMI ativas não se identificando qualquer anomalia ou dano possível de danificar qualquer periférico. Da inspeção visual constatou-se que o equipamento apresenta elevada corrosão em determinados pontos/*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



*componentes da placa eletrónica e partes metálicas e soldaduras, desconhecendo-se se esta situação estará relacionada com humidade na zona de instalação, local de residência do lesado ou com outra circunstância. Com base na análise técnica efetuada, não se julga existir assim qualquer relação entre a avaria da Tv reclamada e a box visada, a existir danos no televisor estes não foram provocados pela sobredita box”*

Não tendo sequer sido junto aos autos qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer do alegado dano na Tv do Requerente.

\*

### 3.3. DO DIREITO

E, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual, que 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.

A 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 Demandando 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).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ora, e como se deixou já antever em sede factual, não se poderá afirmar qualquer incumprimento por banda da Requerida, não resultando sequer provado qualquer dano no equipamento do Requerente. Pelo que, e sem mais considerações, decai o pretensão ao Requerente

\*

#### **4. Do Dispositivo**

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

Notifique-se

Lisboa, 04/09/2023

A Juiz-Arbitro,  
(Sara Lopes Ferreira)